

แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ

เพศ : ชาย หญิง

อายุ : ปี

อาชีพ : เกษตรกรรม รับราชการ ค้าขาย/ผู้ประกอบการ นักศึกษา อื่น ๆ (ระบุ).....

ระดับการศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย ป.ตรี ป.โท ป.เอก

ระดับความพึงพอใจ ๕ = มากที่สุดหรือดีมาก ๔ = มากหรือดี ๓ = ปานกลางหรือพอใช้ ๒ = น้อยหรือต่ำกว่ามาตรฐาน ๑ = น้อยที่สุดหรือต้องปรับปรุงแก้ไข

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					Σ	ร้อยละ
	5	4	3	2	1		
1. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	27.50	62.50	10.00	0.00	0.00	4.05	81
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	27.50	62.50	10.00	0.00	0.00	4.05	81
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	12.50	40.00	47.50	0.00	0.00	4.00	80
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	20.00	60.00	17.50	2.50	0.00	3.95	79
1.4 ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	30.00	35.00	35.00	0.00	0.00	3.95	79
1.5 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	15.00	57.50	25.00	2.50	0.00	3.85	77
1.6 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	20.00	55.00	22.50	2.50	0.00	3.93	78.6
2. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	25.00	50.00	25.00	0.00	0.00	3.90	78
2.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	25.00	50.00	25.00	0.00	0.00	4.00	80
2.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	22.50	35.00	40.00	2.50	0.00	3.78	75.6
2.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	15.00	57.50	27.50	0.00	0.00	3.85	77
2.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	20.00	50.00	27.50	0.00	2.50	3.85	77
2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	7.50	47.50	40.00	5.00	0.00	3.60	72
2.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	15.00	50.00	32.50	0.00	2.50	3.75	75
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	22.50	35.00	35.00	7.50	0.00	3.95	79
3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	22.50	35.00	35.00	7.50	0.00	3.73	74.6
3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	27.50	35.00	30.00	7.50	0.00	3.83	76.6
3.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	22.50	40.00	37.50	0.00	0.00	3.88	77.6
3.4 "ความเพียงพอ" ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	35.00	37.50	27.50	0.00	0.00	4.08	81.6
3.5 "คุณภาพและความทันสมัย" ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	47.50	35.00	15.00	2.50	0.00	4.28	85.6
3.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	45.00	37.50	15.00	0.00	2.50	4.23	84.6
3.7 มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	52.50	20.00	25.00	0.00	2.50	4.20	84
3.8 ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	37.50	50.00	10.00	0.00	2.50	4.20	84
4 ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ	57.50	32.50	10.00	0.00	0.00	3.83	76.6
4.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ57.5	57.50	32.50	10.00	0.00	0.00	4.48	89.6
4.2 ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์65	65.00	20.00	15.00	0.00	0.00	4.50	90
4.3 ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน62.5	62.50	20.00	15.00	2.50	0.00	4.43	88.6

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ของเทศบาลตำบลศรีสำราญ อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ มีรายละเอียด ดังนี้

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ในเรื่อง ของขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว คิดเป็นร้อยละ 62.50 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 60.00 ความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 40.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ ในเรื่องของความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 57.50 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/ อภัยยศยดี) , เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี , ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 50.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในเรื่องของการมีป้าย ข้อความบอก จดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 52.50 ความพอใจต่อสื่อ ประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ คิดเป็นร้อยละ 50.00 และ“คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ” คิดเป็นร้อยละ 47.50 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ ในเรื่องของการได้รับ บริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ คิดเป็นร้อยละ 65.00 ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 62.5 และการได้รับบริการตรงตามความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 57.5 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ 3 (ระดับปานกลาง)

**สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลศรีสำราญ อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ คิดเป็นร้อยละ ดังนี้**

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	81.00
2. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	78.00
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	79.00
4. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ	76.60
รวม 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ	78.6

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 4 ด้าน คือ 1. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการ ให้บริการ 2. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4. ความพึงพอใจต่อผลของการ ให้บริการ ของเทศบาลตำบลศรีสำราญ อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ ประจำปี พ.ศ. 2563 พบว่า ประชาชน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 78.60