



รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเจ็ดเสมียน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เทศบาลตำบลเจ็ดเสมียน
อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการ เทศบาลตำบลเจ็ดเสมียน
ปีงบประมาณ ๒๕๖๔

จำนวนแบบสอบถาม ๕๐ ชุด

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
ชาย	๒๓	๔๖	
หญิง	๒๗	๕๔	
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒	๔	
๒๐ - ๓๐ ปี	๑๒	๒๔	
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๔	๒๘	
๔๑ - ๕๐ ปี	๘	๑๖	
๕๑ - ๖๐ ปี	๔	๘	
๖๐ ปีทั่วไป	๑๐	๒๐	
เกษตรกร	๙	๑๘	
ธุรกิจส่วนตัว	๙	๑๘	
รับราชการ	๒	๔	
รับจ้างทั่วไป	๒๓	๔๖	
อื่นๆ	๗	๑๔	
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๑	๒	
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๕	๑๐	
การใช้ Internet ตำบล	๑	๒	
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๔	๘	
การชำระภาษีต่างๆ	๑๕	๓๐	
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๑	๒	
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๑๑	๒๒	
การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	๒	๔	
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์	๑	๒	
การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	๒	๔	
การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	๓	๖	
อื่นๆ	๔	๘	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๔ อยู่ในช่วงอายุ ๓๑-๔๐ ปี
คิดเป็นร้อยละ ๒๘ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ ๔๖

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)				
	๕	๔	๓	๒	๑
เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๑๐	๒๐	๑๐	๕	๕
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรม เต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๑๕	๒๐	๑๐	๕	
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๓๕	๑๐	๕		
เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๓๐	๑๐	๕		
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๒๕	๑๕	๑๐		
ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	๒๕	๑๕	๕	๕	
มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๒๐	๑๐	๑๐	๕	๕
มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๑๐	๓๐	๗	๓	

****โดยคะแนนเต็มในแต่ละหัวข้อการประเมิน = ๕ คะแนน****

เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ

เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อ ๑ - ๒๐ % หมายความว่า พึงพอใจน้อยที่สุด

เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อ >๒๐-๔๐ % หมายความว่า พึงพอใจน้อย

เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อ >๔๐-๖๐ % หมายความว่า พึงพอใจปานกลาง

เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อ >๖๐-๘๐ % หมายความว่า พึงพอใจมาก

เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อ >๘๐-๑๐๐ % หมายความว่า พึงพอใจมากที่สุด

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ

<u>ด้านกระบวนการและขั้นตอนให้บริการ</u>	<u>ผลการประเมิน (ร้อยละ)</u>	<u>เกณฑ์ความพึงพอใจ</u>
ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	๗๐.๐๐	พึงพอใจมาก
มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๗๘.๐๐	พึงพอใจมาก
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๙๒.๐๐	พึงพอใจมากที่สุด
<u>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</u>	<u>ผลการประเมิน (ร้อยละ)</u>	<u>เกณฑ์ความพึงพอใจ</u>
เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๘๖.๐๐	พึงพอใจมากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรม เต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๙๒.๐๐	พึงพอใจมากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๙๐.๐๐	พึงพอใจมากที่สุด
เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๗๔.๐๐	พึงพอใจมาก

<u>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</u>	<u>ผลการประเมิน (ร้อยละ)</u>	<u>เกณฑ์ความพึง พอใจ</u>
มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๗๘.๘๐	พึงพอใจมาก

สรุปรายละเอียดของการประเมินความพึงพอใจ ๓ ด้าน

๑. ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนให้บริการ

ผลการประเมินระดับความพึงพอใจ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย พบว่าให้คะแนนเฉลี่ย ๒๓๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

๒. ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการประเมินระดับความพึงพอใจ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรมชาติ เต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ พบว่าให้คะแนนเฉลี่ย ๒๓๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

๓. ระดับความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการประเมินระดับความพึงพอใจ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ เก้าอี้ ความสะอาด พบว่าให้คะแนนเฉลี่ย ๑๙๗ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๘๐ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีข้อเสนอแนะดังนี้

- เห็นควรให้เทศบาลเข้ามาดำเนินการเกี่ยวกับน้ำประปา เนื่องจากระบบประปาหมู่บ้านและสหกรณ์การประปา ยังไม่สามารถให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพได้อย่างทั่วถึง
- เทศบาลควรมีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่การปฏิบัติงานให้มากกว่านี้ ประชาชนขาดการรับฟังข่าวสารผ่านเสียงไร้สาย

