

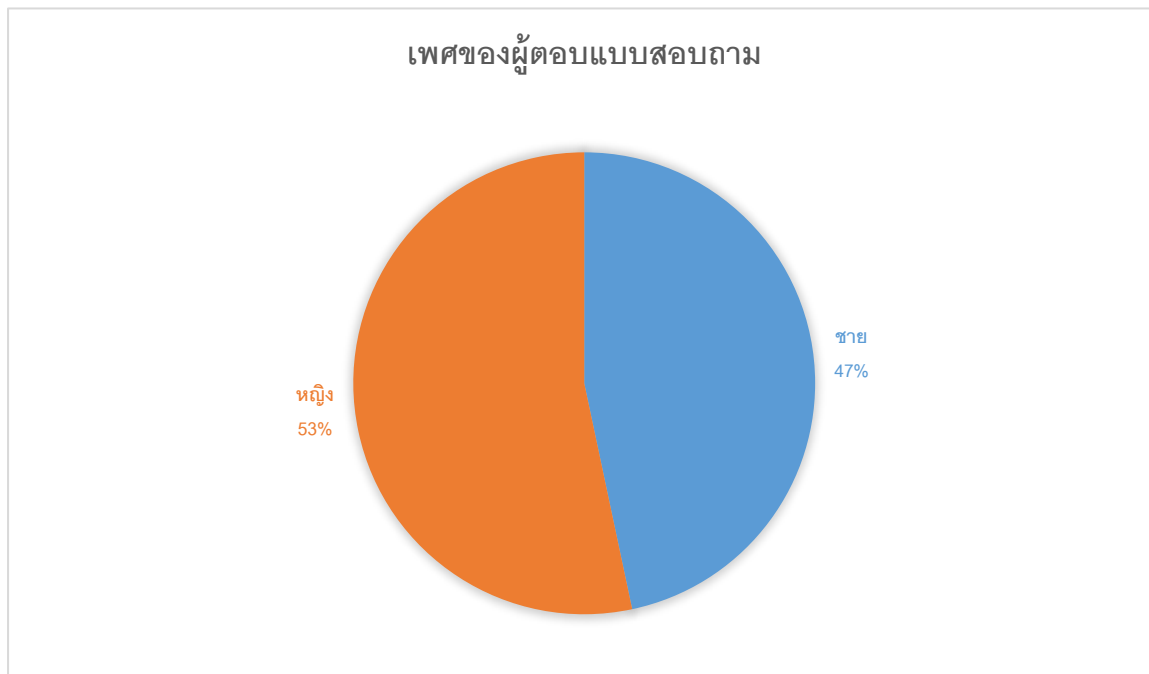
สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลจอมทอง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจอมทองในครึ่งปีแรกของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ซึ่งได้ทำการประเมินโดยแจกแบบสำรวจความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ จำนวน ๓๖๐ ชุด เพื่อให้ความเห็นในประเด็นการดำเนินงานของเทศบาลตำบลจอมทอง จำนวน ๔ ด้าน จากแบบสำรวจกำหนดระดับความคิดเห็นลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า(Rating Scale) ๕ ระดับ และกำหนดแปลความหมายค่าคะแนนเป็น ๕ ระดับ ดังนี้ ระดับ ๕ (๔.๕๑ – ๕.๐๐) หมายถึง พอใจมากที่สุด ระดับ ๔ (๓.๕๑ – ๔.๕๐) หมายถึง พอใจมาก ระดับ ๓ (๒.๕๑ – ๓.๕๐) หมายถึง พอใจปานกลาง ระดับ ๒ (๑.๕๑ – ๒.๕๐) หมายถึง พอใจน้อย ระดับ ๑ (๑.๐๐ – ๑.๕๐) หมายถึง พอใจน้อยที่สุด สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจอมทอง ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓(๑ ตุลาคม ๒๕๖๒-๓๐ กันยายน ๒๕๖๓) ปรากฏดังนี้

๑.ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

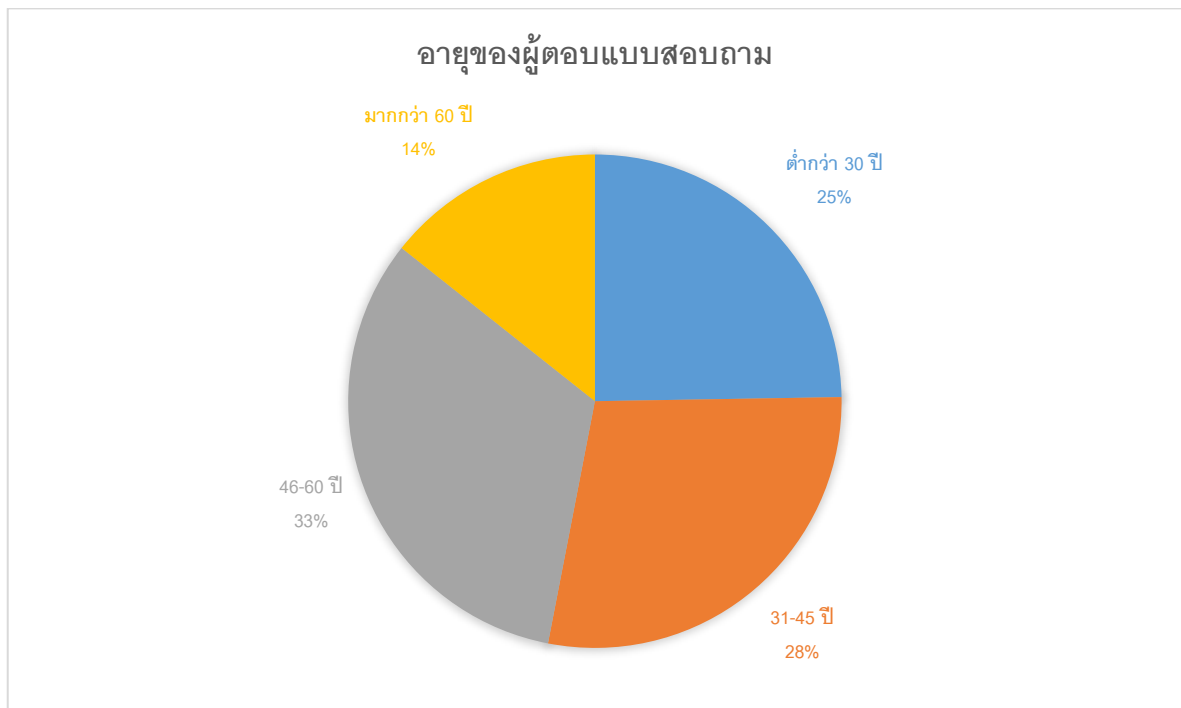
ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละ ของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๑๖๘	๔๖.๖๗
หญิง	๑๙๒	๕๓.๓๓



ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละ ของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๖๙	๒๓.๐๐
๓๑-๔๕ ปี	๙๗	๒๖.๓๓
๔๖-๖๐ ปี	๙๑	๓๐.๓๓
มากกว่า ๖๐ ปี	๔๑	๑๓.๓๓



ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละ ของอาชีพผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการหรือลูกจ้างของหน่วยงานรัฐ	๔๐	๑๖.๖๗
ผู้บริหาร/พนักงาน/ลูกจ้างภาคเอกชน	๗๔	๓๐.๘๓
ทำธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	๔๘	๒๐.๐๐
เกษตรกร	๕๙	๒๔.๕๘
อื่นๆ	๑๙	๗.๙๑

๒.ระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของส่วนราชการต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลจอมทอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จำแนกด้านต่าง ๆ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่าง ๆ

รายการ/การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	หมายเหตุ
๑.ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	๔.๒๘	มาก	
๑.๒ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๒๕	มาก	
๑.๓ ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับสภาพงาน	๔.๕๓	มากที่สุด	
๒.ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
๒.๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ	๔.๑๗	มาก	
๒.๒ เจ้าหน้าที่เต็มใจและพร้อมให้บริการ	๔.๑๑	มาก	
๒.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๔.๐๔	มาก	
๒.๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมในการให้บริการ	๔.๑๓	มาก	
๒.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการเท่าเทียมกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๐๘	มาก	
๓.ความพึงพอใจต่อสิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก			
๓.๑ มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	๓.๘๕	มาก	
๓.๒ มีความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ	๓.๙๒	มาก	
๓.๓ สถานที่บริการมีความสะอาด ปลอดภัย	๔.๐๘	มาก	
๓.๔ สถานที่บริการมีอากาศถ่ายเท น่ายุ่มาทำงาน	๓.๘๘	มาก	
๓.๕ อุปกรณ์/เครื่องมือมีความพร้อม/เพียงพอ	๔.๐๔	มาก	
๓.๖ มีที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้รับบริการ	๓.๔๕	ปานกลาง	
๔.ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ			
๔.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๔.๓๒	มาก	
๔.๒ ได้รับการประสานงานและบริการที่ครบถ้วนถูกต้อง	๓.๙๖	มาก	
๔.๓ มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	๔.๑๖	มาก	
๔.๔ ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน	๔.๓๒	มาก	

๒.๑ ระดับความพึงพอใจ ในภาพรวมทั้ง ๔ ด้าน มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากของผู้ให้ความเห็นทั้งหมด

๑) ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ได้ค่าเฉลี่ย ๔.๓๕ระดับความพึงพอใจมาก

๒) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้ค่าเฉลี่ย ๔.๑๘ ระดับความพึงพอใจมาก

๓) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ได้ค่าเฉลี่ย ๓.๘๘ ระดับความพึงพอใจมาก

๔) ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ ได้ค่าเฉลี่ย ๔.๑๙ ระดับความพึงพอใจมาก

๒.๒ ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติม

- ๑) ควรจัดให้มีที่จอดรถให้เพียงพอต่อผู้รับบริการ
- ๒) ควรแก้ไขกลิ่นเหม็นจากรางระบายน้ำอย่างสม่ำเสมอ
- ๓) ควรเพิ่มสถานที่พักผ่อนหย่อนใจภายในเขตเทศบาล
- ๔) ควรติดตั้ง wifi ให้แก่ประชาชนในชุมชนและได้บริการฟรี