

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลจอมทอง
ครึ่งปีแรก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

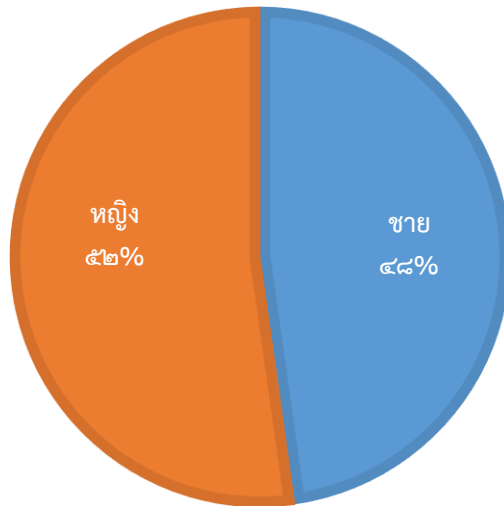
ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจอมทอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ซึ่งได้ทำการประเมินโดยแจกแบบสำรวจความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้รับบริการจำนวน ๓๓๐ ชุด เพื่อให้ความเห็นในประเด็นการดำเนินงานของเทศบาลตำบลจอมทอง จำนวน ๔ ด้าน จากแบบสำรวจกำหนดระดับความคิดเห็นลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (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. ๒๕๖๒ ปรากฏดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละ ของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม

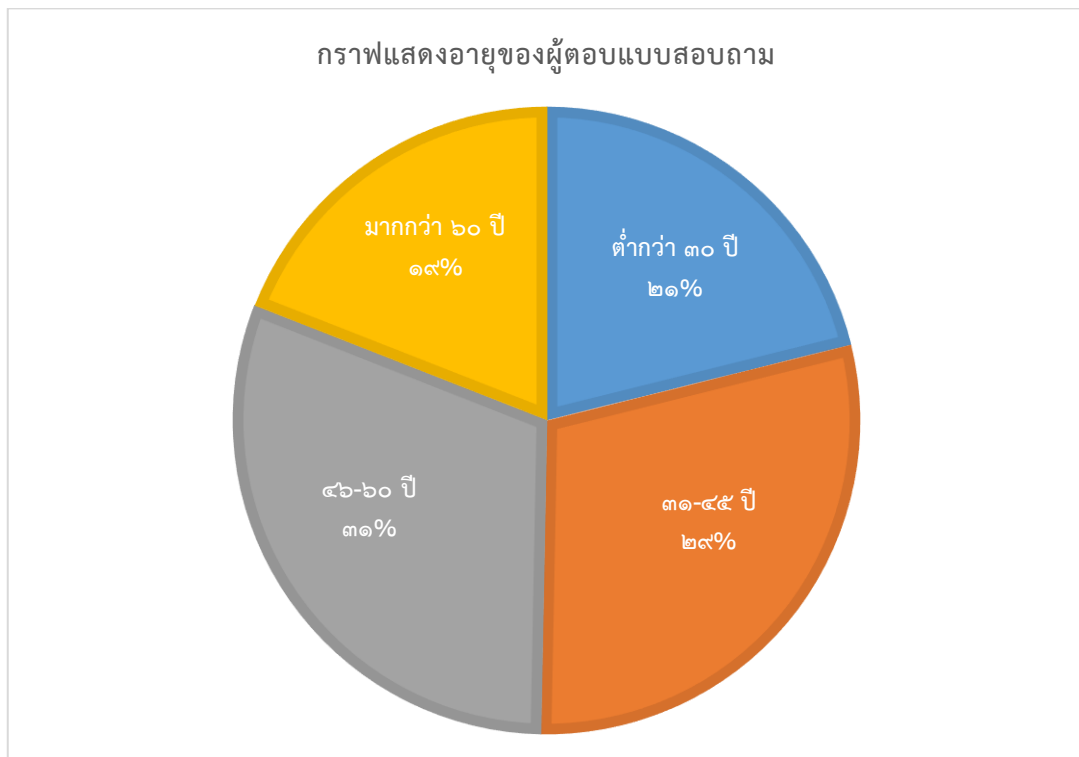
| เพศ | จำนวน | ร้อยละ |
|------|-------|--------|
| ชาย | ๑๕๒ | ๔๗.๗๘ |
| หญิง | ๑๗๘ | ๕๒.๒๒ |

กราฟแสดงเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม



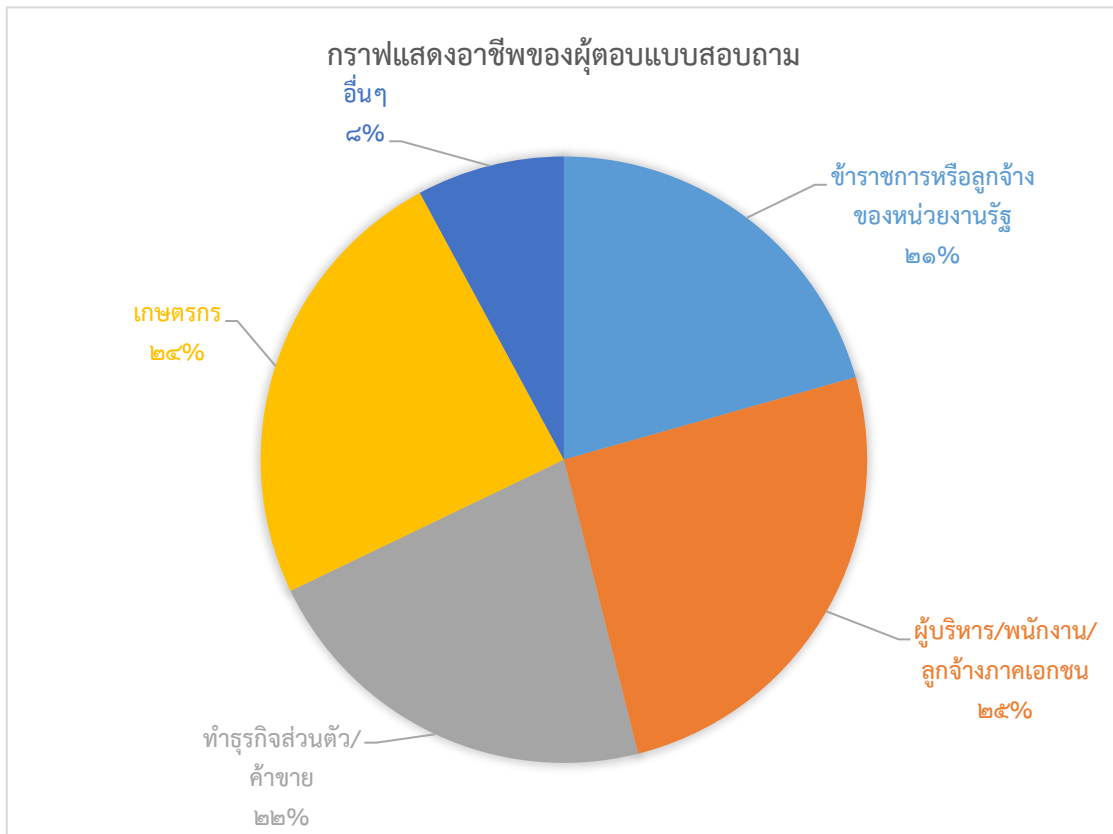
ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละ ของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม

| อายุ | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------|-------|--------|
| ต่ำกว่า ๓๐ ปี | ๗๐ | ๒๑.๒๑ |
| ๓๑-๔๕ ปี | ๙๖ | ๒๙.๐๙ |
| ๔๖-๖๐ ปี | ๑๐๓ | ๓๑.๒๑ |
| มากกว่า ๖๐ ปี | ๖๓ | ๑๘.๘๙ |



ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละของอาชีพผู้ตอบแบบสอบถาม

| อาชีพ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------------------|-------|--------|
| ข้าราชการหรือลูกจ้างของหน่วยงานรัฐ | ๖๘ | ๒๐.๖๑ |
| ผู้บริหาร/พนักงาน/ลูกจ้างภาคเอกชน | ๘๓ | ๒๕.๑๕ |
| ทำธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย | ๗๐ | ๒๑.๒๑ |
| เกษตรกร | ๘๒ | ๒๔.๘๕ |
| อื่นๆ | ๒๖ | ๗.๘๘ |



๒.ระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของส่วนราชการต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลจอมทอง ครั้งที่ ๑ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ จำแนกด้านต่าง ๆ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่าง ๆ

| รายการ/การให้บริการ | ค่าเฉลี่ย | ระดับความพึงพอใจ | หมายเหตุ |
|---|-----------|------------------|----------|
| ๑.ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | | | |
| ๑.๑ ชัดเจน เข้าใจง่าย | ๓.๙๖ | มาก | |
| ๑.๒ สะดวก รวดเร็ว | ๔.๓๒ | มาก | |
| ๑.๓ ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับสภาพงาน | ๔.๓๐ | มากที่สุด | |
| ๒.ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | |
| ๒.๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ | ๔.๒๑ | มาก | |
| ๒.๒ เจ้าหน้าที่เต็มใจและพร้อมให้บริการ | ๔.๐๘ | มาก | |
| ๒.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี | ๓.๖๒ | มาก | |
| ๒.๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมในการให้บริการ | ๔.๐๒ | มาก | |

| รายการ/การให้บริการ | ค่าเฉลี่ย | ระดับความพึงพอใจ | หมายเหตุ |
|--|-----------|------------------|----------|
| ๒.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการเท่าเทียมกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ | ๓.๙๖ | มาก | |
| ๓.ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก | | | |
| ๓.๑ มีความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ | ๓.๙๒ | มาก | |
| ๓.๒ สถานที่บริการมีความสะอาด ปลอดภัย | ๔.๐๘ | มาก | |
| ๓.๓ อุปกรณ์/เครื่องมือมีความพร้อม/เพียงพอ | ๔.๐๓ | มาก | |
| ๔.ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ | | | |
| ๔.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ | ๔.๑๙ | มาก | |
| ๔.๒ ได้รับการประสานงานและบริการที่ครบถ้วนถูกต้อง | ๓.๗๗ | มาก | |
| ๔.๓ มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ | ๓.๗๒ | มาก | |

๒.๑ ระดับความพึงพอใจ ในภาพรวมทั้ง ๔ ด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากของผู้ให้ความเห็นทั้งหมด

๑) ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ได้ค่าเฉลี่ย ๔.๑๙ ระดับความพึงพอใจมาก

๒) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้ค่าเฉลี่ย ๓.๙๘ ระดับความพึงพอใจมาก

๓) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ได้ค่าเฉลี่ย ๔.๐๑ ระดับความพึงพอใจมาก

๔) ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ ได้ค่าเฉลี่ย ๓.๘๙ ระดับความพึงพอใจมาก

๒.๒ ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติม

๑) ขอให้จัดสรรงบประมาณให้รวดเร็วและเพียงพอต่อความต้องการของชุมชน

๒) ควรเพิ่มสถานที่ตั้งเครื่องออกกำลังกาย

๓) ขอให้ขยายเขตบริการน้ำประปา

๔) ควรเพิ่มงบประมาณ สนับสนุน อสม.

๕) ควรก่อสร้างถนน คสล.ไปยังพื้นที่การเกษตร