



รายงานผล

การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

เทศบาลตำบลดอกคำ อำเภอเมือง จังหวัดเลย

ประจำปี พ.ศ. 2564

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
เทศบาลตำบลนาดอกคำ
ประจำปีงบประมาณ 2564

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาดอกคำ อำเภอนาดัว จังหวัดเลย ประจำปีงบประมาณ 2564 มีผลการประเมิน ดังนี้

1. กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้มาติดต่อราชการ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน 50 คน

2. ระยะเวลาการดำเนินงาน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

ใช้แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามใช้ค่าร้อยละประกอบการรายงานผล

5. ระดับความพึงพอใจ

5 = มากที่สุดหรือดีมาก 4 = มากหรือดี 3 = ปานกลางหรือพอใช้
 2 = น้อยหรือต่ำกว่ามาตรฐาน 1 = น้อยที่สุดหรือต้องปรับปรุงแก้ไข

1. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	35	15	-	-	-
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	47	2	1	-	-
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	33	15	2	-	-
1.4 ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมี ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	40	7	3	-	-

1. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1.5 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	42	6	2	-	-
1.6 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	38	12	-	-	-
รวม	235	57	8	-	-
ร้อยละ	78.33	19	2.67	-	-

ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ

มากที่สุดหรือดีมาก	ร้อยละ 78.33
มากหรือดี	ร้อยละ 19
ปานกลางหรือพอใช้	ร้อยละ 2.67
น้อยหรือต่ำกว่ามาตรฐาน	ร้อยละ 0
น้อยที่สุดหรือต้องปรับปรุงแก้ไข	ร้อยละ 0

2. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
2.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม / อธิบายคดี)	35	8	7	-	-
2.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	47	3	-	-	-
2.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	36	9	5	-	-
2.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	48	2	-	-	-
2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	45	3	2	-	-

2. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
2.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	48	2	-	-	-
รวม	259	27	14	-	-
ร้อยละ	86.33	9	4.67	-	-

ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ

มากที่สุดหรือดีมาก	ร้อยละ 86.33
มากหรือดี	ร้อยละ 9
ปานกลางหรือพอใช้	ร้อยละ 4.67
น้อยหรือต่ำกว่ามาตรฐาน	ร้อยละ 0
น้อยที่สุดหรือต้องปรับปรุงแก้ไข	ร้อยละ 0

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	42	5	3	-	-
3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	39	8	3	-	-
3.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	41	4	5	-	-
3.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	38	3	9	-	-
3.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	36	7	7	-	-
3.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	30	6	14	-	-
3.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	35	9	6	-	-
3.8 ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	43	3	4	-	-
รวม	304	45	51	-	-
ร้อยละ	76	11.25	12.75	-	-

ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

มากที่สุดหรือดีมาก	ร้อยละ 76
มากหรือดี	ร้อยละ 11.25
ปานกลางหรือพอใช้	ร้อยละ 12.75
น้อยหรือต่ำกว่ามาตรฐาน	ร้อยละ 0
น้อยที่สุดหรือต้องปรับปรุงแก้ไข	ร้อยละ 0

4. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
4.1 ได้รับความบริการตรงตามความต้องการ	43	3	4	-	-
4.2 ได้รับความบริการที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์	47	3	-	-	-
4.4 ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	45	5	-	-	-
รวม	135	11	4	-	-
ร้อยละ	90	7.33	2.67	-	-

ระดับความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

มากที่สุดหรือดีมาก	ร้อยละ 90
มากหรือดี	ร้อยละ 7.33
ปานกลางหรือพอใช้	ร้อยละ 2.67
น้อยหรือต่ำกว่ามาตรฐาน	ร้อยละ 0
น้อยที่สุดหรือต้องปรับปรุงแก้ไข	ร้อยละ 0

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาดอกคำ อำเภอนาดัง จังหวัดเลย ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการ แก่ผู้มารับบริการและเป็นข้อมูล เพื่อพัฒนาคุณภาพในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง