



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน.....

ที่.....จป ๕๓๐๐๑.....วันที่..... ๔ ตุลาคม ๒๕๖๔.....

เรื่อง สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน

เรียน ปลัดเทศบาล/นายกเทศมนตรี

ด้วยเทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อนได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ โดยทำการสำรวจในด้านของความพึงพอใจในการบริการของหน่วยงานราชการในเทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน และความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อนในภาพรวม

บัดนี้ การสำรวจได้เสร็จสิ้นลงแล้ว ผลการสำรวจโดยรวมอยู่ในระดับดี (71-80) ทั้งสองด้านรายละเอียดปรากฏตามแบบสรุปที่ส่งมาพร้อมนี้ เรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางนราพร มิตรวิเชียร)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

- ทราบ

(นายเศกสรรค์ แก้วเชื้อ)

ปลัดเทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน

- ทราบ/แจ้งทุกกองทราบและดำเนินการปรับปรุงในส่วนที่ยังบกพร่อง เช่นในเรื่องการติดตั้งกล่องรับฟังความคิดเห็น การจัดทำที่จอดรถสำหรับผู้พิการ

(นายพินิจ เพชรนำชม)

นายกเทศมนตรีตำบลโป่งน้ำร้อน



ประกาศเทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน
เรื่อง สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน

.....

ด้วยเทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ โดยทำการสำรวจในด้านของความพึงพอใจในการบริการของหน่วยงานราชการในเทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน และความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อนในภาพรวม

บัดนี้ การสำรวจความพึงพอใจได้เสร็จสิ้นลงแล้ว ผลการสำรวจโดยรวมอยู่ในระดับ ๗๙.๖๙ ดังมีรายละเอียดแนบท้ายตามประกาศนี้ จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๔ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายพินิจ เพชรนำชม)
นายกเทศมนตรีตำบลโป่งน้ำร้อน

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
เทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน อำเภโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี
ประจำปีงบประมาณ 2564

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน อำเภโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2564 (ตุลาคม 2563 – กันยายน 2564) มีผลการประเมินดังนี้

1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการและติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน 50 คน

2. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ 2564 (เดือนตุลาคม 2563 – กันยายน 2564)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน อำเภโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ 2564 (ตุลาคม 2563–กันยายน 2564) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	23	(46.00)
หญิง	27	(54.00)
รวม	50	(100.00)

2. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า 18 ปี	-	-
18 – 25 ปี	1	(2)
25 – 35 ปี	11	(22)
35 – 50 ปี	13	(26)
50 - 60 ปี	8	(16)
มากกว่า 61 ปี	17	(34)
รวม	50	(100)
3. สถานภาพ		
โสด	12	(24)
สมรส	29	(58)
หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่	9	(18)
	50	(100)
รวม		
4. ระดับการศึกษา		
	25	(50)
ประถม	13	(26)
มัธยม	4	(8)
อนุปริญญาตรี	6	(12)
ปริญญาตรี	2	(4)
ปริญญาโท	50	(100)
รวม		
5. อาชีพ		
	10	(20)
รับราชการ -รัฐวิสาหกิจ	3	(6)
พ่อบ้าน / แม่บ้าน	24	(48)
รับจ้าง / เกษตร	-	-
พนักงานจ้างบริษัท	5	10
ธุรกิจส่วนตัว	-	-
นิสิต / นักศึกษา	8	(16)
อื่น ๆ	50	(100)
รวม		

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านพฤติกรรม

1. ส่วนมากประชาชนมาติดต่อกับทางเทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อนเดือนละ 1 ครั้ง รองลงมาปีละ 1 ครั้ง และสัปดาห์ละ 1 ครั้ง ตามลำดับ
2. เวลาที่ใช้ในการรับบริการจากเทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน แต่ละครั้ง น้อยกว่า 30 นาที รองลงมา 30-60 นาที และ 1-2 ชั่วโมงตามลำดับ
3. ส่วนมากได้รับข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน จากผู้นำชุมชน รองลงมาเป็นอื่นๆ และ วิทยุตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการบริการของหน่วยงานในเทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน

ระดับ 5 ดีที่สุด (91 ขึ้นไป) ระดับ 4 ดีมาก (81-90) ระดับ 3 ดี (71-80) ระดับ 2 พอใช้ (61-70) ระดับ 1 ควรปรับปรุง (51-60)

ที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)				
		ดีที่สุด	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
	สำนักปลัดเทศบาล					
1	งานแผนงานและงบประมาณ การจัดสรรงบประมาณในการจัดตั้งและดูแลชุมชน	14	4	38	44	-
2	งานสวัสดิการสังคมการจัดฝึกอบรมและส่งเสริมอาชีพให้กับประชาชน	10	38	42	8	2
3	งานนิติการ ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน และการแก้ไขปัญหา	2	10	26	46	16
4	งานประชาสัมพันธ์ ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบ	8	32	40	18	2
5	งานบรรเทาสาธารณภัยต่างๆ	22	40	32	6	-
6	งานทะเบียนราษฎร	26	40	28	6	-
7	งานจดทะเบียนพาณิชย์	24	40	26	10	-
	รวมค่าเฉลี่ยเป็นร้อยละ	15.15	29.13	33.14	19.72	2.86

จากส่วนที่ 3 ในส่วนของสำนักปลัดเทศบาลพบว่าความพึงพอใจภาพรวม อยู่ในระดับดี โดยแยกเป็นแต่ละงาน ดังนี้ ในส่วนของงานแผนงานและงบประมาณการจัดสรรงบประมาณในการจัดตั้งและดูแลชุมชน ความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใช้ งานสวัสดิการสังคมการจัดฝึกอบรมและส่งเสริมอาชีพให้กับประชาชน ความพึงพอใจอยู่ในระดับดี งานนิติการ ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน และการแก้ไขปัญหา ความพึงพอใจอยู่

ในระดับพอใช้ งานประชาสัมพันธ์ ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบ ความพึงพอใจอยู่ในระดับดี งานบรรเทาสาธารณภัยต่างๆ ความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก งานทะเบียนราษฎร ความพึงพอใจอยู่ในระดับดี งานจดทะเบียนพาณิชย์ความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก

ที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)				
		ดีที่สุด	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
	กองคลัง					
1	งานภาษีบำรุงท้องที่	18	52	24	6	-
2	งานภาษีโรงเรือนและที่ดิน	22	50	20	8	-
3	งานภาษีป้าย	18	24	56	-	2
	รวมค่าเฉลี่ยเป็นร้อยละ	19.33	42	33.33	4.67	0.67

ในส่วนของกองคลังพบว่าความพึงพอใจภาพรวม อยู่ในระดับดีมาก โดยแยกเป็นแต่ละงาน ดังนี้
 ในส่วนของงานภาษีบำรุงท้องที่ ความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก งานภาษีโรงเรือนและที่ดิน ความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก งานภาษีป้าย ความพึงพอใจอยู่ในระดับดี

ที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)				
		ดีที่สุด	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
	กองช่าง					
1	การบำรุงรักษาทางและสะพาน	2	30	58	6	4
2	งานสถานที่และไฟฟ้าสาธารณะ	28	20	52	-	-
3	งานขออนุญาตแบบอาคาร	10	28	52	8	2
4	งานควบคุมอาคาร	10	36	48	6	-
	รวมค่าเฉลี่ยเป็นร้อยละ	12.5	28.5	52.5	5	1.5

ในส่วนของกองช่างพบว่าความพึงพอใจภาพรวม อยู่ในระดับดี โดยแยกเป็นแต่ละงาน ดังนี้ ในส่วนของการบำรุงรักษาทางและสะพาน ความพึงพอใจอยู่ในระดับดี งานสถานที่และไฟฟ้าสาธารณะ ความพึงพอใจอยู่ในระดับดี งานขออนุญาตแบบอาคาร ความพึงพอใจอยู่ในระดับดี งานควบคุมอาคาร ความพึงพอใจอยู่ในระดับดี

ที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)				
		ดีที่สุด	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
	กองการศึกษา					
1	งานด้านการศึกษา	36	40	24	-	-
2	งานศาสนา ประเพณี และวัฒนธรรม	32	36	28	4	-
	รวมค่าเฉลี่ยเป็นร้อยละ	34	38	26	2	-

ในส่วนของกองการศึกษาพบว่าความพึงพอใจภาพรวม อยู่ในระดับดีมาก โดยแยกเป็นแต่ละงาน ดังนี้ ในส่วนของงานด้านการศึกษา ความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก งานศาสนา ประเพณี และวัฒนธรรม ความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก

ที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)				
		ดีที่สุด	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
	กองประปา					
1	การขออนุญาตติดตั้งมาตร	4	34	52	10	-
2	การชำระค่าน้ำประปา	2	30	16	52	-
	รวมค่าเฉลี่ยเป็นร้อยละ	3	32	34	31	-

ในส่วนของกองประปาพบว่าความพึงพอใจภาพรวม อยู่ในระดับดี โดยแยกเป็นแต่ละงาน ดังนี้ ในส่วนของการขออนุญาตติดตั้งมาตร ความพึงพอใจอยู่ในระดับดี การชำระค่าน้ำประปา ความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใช้

ที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)				
		ดีที่สุด	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
	กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม					
1	การจัดการขยะมูลฝอย	20	28	44	6	2
2	การจัดเก็บค่าขยะมูลฝอย	2	14	52	30	2
3	การบริการด้านสาธารณสุข สุขภาพและอนามัยในชุมชน	4	34	52	10	-
4	การพนัหมอกควัน	2	18	64	14	2
5	การควบคุมโรคติดต่อในชุมชน	12	58	26	4	-

6	การขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	8	34	50	8	-
7	การขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสะสมอาหาร	20	20	50	8	2
8	การขออนุญาตจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ	32	50	16	2	-
	รวมค่าเฉลี่ยเป็นร้อยละ	12.5	32	44.25	10.25	1

ในส่วนของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม พบว่าความพึงพอใจภาพรวม อยู่ในระดับดี โดยแยกเป็นแต่ละงาน ดังนี้ ในส่วนของการจัดการขยะมูลฝอย ความพึงพอใจอยู่ในระดับดี การจัดเก็บค่าขยะมูลฝอย ความพึงพอใจอยู่ในระดับดี การบริการด้านสาธารณสุข สุขภาพและอนามัยในชุมชน ความพึงพอใจอยู่ในระดับดี การพ่นหมอกควัน ความพึงพอใจอยู่ในระดับดี การควบคุมโรคติดต่อในชุมชน ความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก การขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ความพึงพอใจอยู่ในระดับดี การขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสะสมอาหาร ความพึงพอใจอยู่ในระดับดี การขออนุญาตจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ ความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน

ที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)				
		ดีที่สุด	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
	ด้านบริการ					
1	ความพึงพอใจของท่านต่อความสะดวกที่ได้รับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	10	50	36	4	-
2	ความพึงพอใจของท่านต่อประเภทของบริการที่ตรงกับความต้องการของท่าน	26	44	22	8	-
3	ความพึงพอใจต่อช่วงเวลาในการให้บริการ	10	30	58	2	-
4	ความพึงพอใจต่อความหลากหลายของประเภทบริการที่ท่านได้รับ	22	56	20	2	-
	รวมค่าเฉลี่ยเป็นร้อยละ	17	45	34	4	-

จากส่วนที่ 4 พบว่าความพึงพอใจด้านการให้บริการภาพรวม อยู่ในระดับดีมาก ซึ่งความพึงพอใจของประชาชนต่อความสะดวกที่ได้รับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อยู่ในระดับดีมาก ความพึงพอใจของประชาชนต่อประเภทของบริการที่ตรงกับความต้องการ อยู่ในระดับดีมาก ความพึงพอใจต่อช่วงเวลาในการให้บริการ อยู่ในระดับดี ความพึงพอใจต่อความหลากหลายของประเภทบริการที่ได้รับ อยู่ในระดับดีมาก

ที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)				
		ดีที่สุด	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
	ด้านสถานที่ของหน่วยงานที่ให้บริการ					
1	ความพึงพอใจต่อความกว้างขวางของสถานที่ที่เข้ารับบริการ	48	26	22	4	-
2	ความพึงพอใจต่อความสะอาดของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ	54	30	14	2	-
3	ความพึงพอใจต่อจำนวนที่นั่งในห้องที่ติดต่อ	16	60	20	4	-
4	ความพึงพอใจต่อความเพียงพอของจำนวนห้องน้ำในหน่วยงานที่ติดต่อ	20	20	54	6	-
5	ความพึงพอใจต่อความสะอาดของห้องน้ำในหน่วยงาน	24	60	12	4	-
6	ความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของหน่วยงานที่ให้บริการที่ติดต่อ	52	28	16	4	-
7	ความพึงพอใจต่อเส้นทางเข้าออกของหน่วยงานที่มาติดต่อ	24	22	52	2	-
8	ความพึงพอใจต่อความชัดเจนของป้ายแสดงที่ตั้งของแต่ละหน่วยงาน	50	28	22	-	-
	รวมค่าเฉลี่ยเป็นร้อยละ	36	34.25	26.5	3.25	-

ความพึงพอใจด้านสถานที่ของหน่วยงานที่ให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับดีที่สุด ซึ่งความพึงพอใจต่อความกว้างขวางของสถานที่ที่เข้ารับบริการ อยู่ในระดับดีที่สุด ความพึงพอใจต่อความสะอาดของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ อยู่ในระดับดีที่สุด ความพึงพอใจต่อจำนวนที่นั่งในห้องที่ติดต่อ อยู่ในระดับดีมาก ความพึงพอใจต่อความเพียงพอของจำนวนห้องน้ำในหน่วยงานที่ติดต่อ อยู่ในระดับดี ความพึงพอใจต่อความสะอาดของห้องน้ำในหน่วยงาน อยู่ในระดับดีมาก ความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของหน่วยงานที่ให้บริการที่ติดต่อ อยู่ในระดับดีที่สุด ความพึงพอใจต่อเส้นทางเข้าออกของหน่วยงานที่มาติดต่อ อยู่ในระดับดี ความพึงพอใจต่อความชัดเจนของป้ายแสดงที่ตั้งของแต่ละหน่วยงาน อยู่ในระดับดีที่สุด

ที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)				
		ดีที่สุด	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
	ด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร					
1	ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางป้ายคัทเอ๊าท์	4	38	58	-	-
2	ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารผ่านทางวิทยุชุมชน	8	2	32	58	-
3	ความพึงพอใจต่อความสะดวกในการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์	12	46	40	2	-
4	ความพึงพอใจต่อการกระจายข่าวสารอย่างทั่วถึง	6	35	37	22	-
	รวมค่าเฉลี่ยเป็นร้อยละ	7.5	30.25	41.75	20.5	-

ความพึงพอใจด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสารในภาพรวม อยู่ในระดับดี ซึ่งความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางป้ายคัทเอ๊าท์ อยู่ในระดับดี ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารผ่านทางวิทยุชุมชน อยู่ในระดับพอใช้ ความพึงพอใจต่อความสะดวกในการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ อยู่ในระดับดีมาก ความพึงพอใจต่อการกระจายข่าวสารอย่างทั่วถึง อยู่ในระดับดี

ที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)				
		ดีที่สุด	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
	ด้านพนักงานที่ให้บริการ					
1	ความพึงพอใจต่อการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	35	45	20	-	-
2	ความพึงพอใจต่อความเต็มใจต่อการให้บริการ	48	18	34	-	-
3	ความพึงพอใจต่อจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	46	26	20	8	-
4	ความพึงพอใจต่อความรู้ความชำนาญต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่	26	48	24	2	-
5	ความพึงพอใจต่อการเอาใจท่านของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	46	32	18	4	-
6	ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วต่อการให้บริการ	30	18	52	-	-
7	ความพึงพอใจต่อความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ของเจ้าหน้าที่	32	10	58	-	-

8	ความพึงพอใจต่อความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่	28	16	56	-	-
9	ความพึงพอใจต่อความสุภาพของการให้บริการ	44	38	18	-	-
10	ความพึงพอใจต่อความสามารถในการแก้ปัญหา	20	20	36	24	-
11	ความพึงพอใจต่อการสื่อสารที่ใช้คำพูดเข้าใจง่าย	24	22	54	-	-
12	ความพึงพอใจต่อความถูกต้องต่อการให้บริการ	14	48	38	-	-
13	ความพึงพอใจต่อการรับฟังความคิดเห็นของท่าน	14	34	42	10	-
	รวมค่าเฉลี่ยเป็นร้อยละ	31.31	28.85	36.15	3.69	-

ความพึงพอใจด้านพนักงานที่ให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับดี ซึ่งความพึงพอใจต่อการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก ความพึงพอใจต่อความเต็มใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับดีที่สุด ความพึงพอใจต่อจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ อยู่ในระดับดีที่สุด ความพึงพอใจต่อความรู้ความชำนาญต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับดีมาก ความพึงพอใจต่อการเอาใจของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ อยู่ในระดับดีที่สุด ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วต่อการให้บริการ อยู่ในระดับดี ความพึงพอใจต่อความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับดี ความพึงพอใจต่อความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับดี ความพึงพอใจต่อความสุภาพของการให้บริการ อยู่ในระดับดีที่สุด ความพึงพอใจต่อความสามารถในการแก้ปัญหา อยู่ในระดับดีที่สุด ความพึงพอใจต่อการสื่อสารที่ใช้คำพูดเข้าใจง่าย อยู่ในระดับดี ความพึงพอใจต่อความถูกต้องต่อการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก ความพึงพอใจต่อการรับฟังความคิดเห็น อยู่ในระดับดี

ที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)				
		ดีที่สุด	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
	ด้านขั้นตอนที่ให้บริการ					
1	ความพึงพอใจต่อความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ	18	62	20	-	-
2	ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วต่อการให้บริการ	22	26	52	-	-
3	ความพึงพอใจต่อความถูกต้องของขั้นตอนการทำงาน	16	28	56	-	-
4	ความพึงพอใจต่อความไม่ซ้ำซ้อนในขั้นตอนการทำงาน	22	22	50	6	-
5	ความพึงพอใจต่อช่วงเวลาในการให้บริการ	16	30	50	4	-
	รวมค่าเฉลี่ยเป็นร้อยละ	18.8	33.6	45.6	2	-

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับดี ซึ่งความพึงพอใจต่อความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ อยู่ในระดับดีมาก ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วต่อการให้บริการ อยู่ในระดับดี ความพึงพอใจต่อความถูกต้องของขั้นตอนต่อการทำงาน อยู่ในระดับดี ความพึงพอใจต่อความไม่ซ้ำซ้อนในขั้นตอนการทำงาน อยู่ในระดับดี ความพึงพอใจต่อช่วงเวลาในการให้บริการ อยู่ในระดับดี

สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการบริการของหน่วยงานในเทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของแต่ละหน่วยงาน อยู่ในระดับดี (71-80) (ในเรื่องของงานด้านการศึกษา กองการศึกษา ความพึงพอใจอยู่ในระดับดีที่สุด) และความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อนในภาพรวม อยู่ในระดับดี (71-80)

- ด้านบริการ อยู่ในระดับดีมาก
- สถานที่ของหน่วยงานที่ให้บริการ อยู่ในระดับดีที่สุด
- ด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร อยู่ในระดับดี
- ด้านพนักงานที่ให้บริการ อยู่ในระดับดี
- ด้านขั้นตอนที่ให้บริการ อยู่ในระดับดี

ส่วนที่ 5 ปัญหาที่พบจากการที่ใช้บริการของเทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน / ข้อเสนอแนะ

1 ไม่มีที่จอดรถสำหรับผู้พิการ

.....

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน () หน้าข้อความที่เป็นคำตอบของท่าน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านพฤติกรรม

6. โดยเฉลี่ยท่านมาติดต่อกับทางเทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อนบ่อยแค่ไหน

() สัปดาห์ละ 1 ครั้ง

() เดือนละ 1 ครั้ง

() ปีละ 1 ครั้ง

() น้อยกว่า 1 ครั้งต่อปี

() อื่น ๆ

7. ท่านใช้เวลาในการรับบริการจากเทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อนแต่ละครั้งนานเท่าใด

() น้อยกว่า 30 นาที

() 30-60 นาที

() 1-2 ชั่วโมง

() 2-3 ชั่วโมง

() 3-4 ชั่วโมง

() อื่น ๆ

8. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อนจากสื่อใด

() หนังสือพิมพ์

() วิทยุ

() ป้ายคัทเอ้าท์

() แผ่นพับใบปลิว

() ผู้นำชุมชน

() รถแห่ประชาสัมพันธ์

() ป้ายอักษรไฟวิ่ง

() อื่น ๆ

ส่วนที่ 3 ท่านมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อนมากน้อยเพียงใด

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องสี่เหลี่ยมหน้าคำตอบ

ด้านการให้บริการของเทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อนท่านมาติดต่อกับแผนกใดในหน่วยงานของเทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อนและโดยรวมมีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับมากน้อยเพียงใด

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ				
	5	4	3	2	1
1. สำนักปลัดเทศบาล					
1.1 งานแผนงานและงบประมาณ การจัดสรรงบประมาณ ในการจัดตั้งและดูแลชุมชน					
1.2 งานสวัสดิการสังคม การจัดฝึกอบรมและส่งเสริมอาชีพให้กับประชาชน					
1.3 งานนิติการ ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน และการแก้ไขปัญหา					
1.4 งานประชาสัมพันธ์ ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบ					
1.5 งานบรรเทาสาธารณภัยต่าง ๆ					
1.6 งานทะเบียนราษฎร					
1.7 งานจดทะเบียนพาณิชย์					
2. กองคลัง					
2.1 งานภาษีบำรุงท้องที่					
2.2 งานภาษีโรงเรือนและที่ดิน					
2.3 งานภาษีป้าย					

ส่วนที่ 3 ท่านมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อนมากน้อยเพียงใด
โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องสี่เหลี่ยมหน้าคำตอบ

ด้านการให้บริการของเทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน

ท่านมาติดต่อกับแผนกใดในหน่วยงานของเทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อนและโดยรวมมีความพึงพอใจต่อการ
บริการที่ได้รับมากน้อยเพียงใด

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ				
	5	4	3	2	1
3. กองช่าง					
3.1 การบำรุงรักษาทางและสะพาน					
3.2 งานสถานที่และไฟฟ้าสาธารณะ					
3.3 งานขออนุญาตแบบอาคาร					
3.4 งานควบคุมอาคาร					
4. กองการศึกษา					
4.1 งานด้านการศึกษา					
4.2 งานศาสนา ประเพณี และวัฒนธรรม					
5. กองประปา					
5.1 การขออนุญาตติดตั้งมาตร					
5.2 การชำระค่าน้ำประปา					

ส่วนที่ 3 ท่านมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อนมากน้อยเพียงใด

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องสี่เหลี่ยมหน้าคำตอบ

ด้านการให้บริการของเทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน

ท่านมาติดต่อกับแผนกใดในหน่วยงานของเทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อนและโดยรวมมีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับมากน้อยเพียงใด

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ				
	5	4	3	2	1
6. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม					
6.1 การจัดการขยะมูลฝอย					
6.2 การจัดเก็บค่าขยะมูลฝอย					
6.3 การบริการด้านสาธารณสุข สุขภาพและอนามัยในชุมชน					
6.4 การพ่นหมอกควัน					
6.5 การควบคุมโรคติดต่อในชุมชน					
6.6 การขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ					
6.7 การขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสะสมอาหาร					
6.8 การขออนุญาตจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ					

ส่วนที่ 4 ท่านมีปัญหาต่อการบริการของเทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อนมากน้อยเพียงใด

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องสี่เหลี่ยมหน้าคำตอบ

กรุณาระบุระดับปัญหาของท่าน ที่มีต่อหน่วยงานที่ท่านมาติดต่อ

ข้อความ	ระดับของปัญหาต่อการให้บริการ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านบริการ					
1.1 ความพึงพอใจของท่านต่อความสะดวกที่ได้รับจากหน่วยงานที่ติดต่อ					
1.2 ความพึงพอใจของท่านต่อประเภทของบริการที่ตรงกับความต้องการของท่าน					
1.3 ความพึงพอใจต่อช่วงเวลาในการให้บริการ					
1.4 ความพึงพอใจต่อความหลากหลายของประเภทบริการที่ท่านได้รับ					
1.5 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
2. สถานที่ของหน่วยงานที่ให้บริการ					
2.1 ความพึงพอใจต่อความกว้างขวางของสถานที่ที่เข้ารับบริการ					
2.2 ความพึงพอใจต่อความสะอาดของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ					
2.3 ความพึงพอใจต่อจำนวนที่นั่งในห้องที่ติดต่อ					
2.4 ความพึงพอใจต่อความเพียงพอของจำนวนห้องน้ำในหน่วยงานที่ติดต่อ					
2.5 ความพึงพอใจต่อความสะอาดของห้องน้ำในหน่วยงานที่ติดต่อ					
2.6 ความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของหน่วยงานที่ให้บริการ					
2.7 ความพึงพอใจต่อเส้นทางเข้าออกของหน่วยงานที่ท่านมาติดต่อ					
2.8 ความพึงพอใจต่อความชัดเจนของป้ายแสดงที่ตั้งของแต่ละหน่วยงาน					
2.9 อื่น (โปรดระบุ).....					
3. ด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร					
3.1 ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางป้ายผ้าที่เข้าที่					
3.2 ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารผ่านทางวิทยุชุมชน					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ				
	5	4	3	2	1
3.3 ความพึงพอใจต่อความสะดวกในการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์					
3.4 ความพึงพอใจต่อการกระจายข่าวสารอย่างทั่วถึง					
3.5 อื่น (โปรดระบุ).....					
4. ด้านพนักงานที่ให้บริการ					
4.1 ความพึงพอใจต่อการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ					
4.2 ความพึงพอใจต่อความเต็มใจต่อการให้บริการ					
4.3 ความพึงพอใจต่อจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ					
4.4 ความพึงพอใจต่อความรู้ความชำนาญต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4.5 ความพึงพอใจต่อการเอาใจท่านของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ					
4.6 ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วต่อการให้บริการ					
4.7 ความพึงพอใจต่อความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ของเจ้าหน้าที่					
4.8 ความพึงพอใจต่อความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่					
4.9 ความพึงพอใจต่อความสุภาพของการให้บริการ					
4.10 ความพึงพอใจต่อความสามารถในการแก้ปัญหา					
4.11 ความพึงพอใจต่อการสื่อสารที่ใช้คำพูดเข้าใจง่าย					
4.12 ความพึงพอใจต่อความถูกต้องต่อการให้บริการ					
4.13 ความพึงพอใจต่อการรับฟังความคิดเห็นของท่าน					
4.14 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
5. ด้านขั้นตอนที่ให้บริการ					
5.1 ความพึงพอใจต่อความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ					
5.2 ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วต่อการให้บริการ					
5.3 ความพึงพอใจต่อความถูกต้องของขั้นตอนการทำงาน					
5.4 ความพึงพอใจต่อความไม่ซ้ำซ้อนในขั้นตอนการทำงาน					
5.5 ความพึงพอใจต่อช่วงเวลาในการให้บริการ					
5.6 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					

ส่วนที่ 5 ปัญหาที่พบจากการที่ใช้บริการของเทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน

1. ปัญหาที่ท่านได้รับการบริการในครั้งนี้ คือ

.....

.....

.....

2. ปัญหาที่ท่านเคยพบจากการให้บริการของเทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน คือ

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะในการทำงานของเทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน

1. ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไรต่อการได้รับการบริการจากเทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน ในครั้งนี้

.....

.....

.....

2. ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไรต่อการได้รับการบริการจากเทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน ที่ผ่านมา

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน