



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานวิเคราะห์นโยบายและแผน กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลตำบลชะมาย

ที่ นศ. ๕๕๑๐๕/๒๕๕๘ วันที่ ๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชะมาย ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๓

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลชะมาย

### เรื่องเดิม

ตามที่เทศบาลตำบลชะมายได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชะมายหรือหน่วยงานต่างๆ ณ จุดบริการที่มาติดต่อใช้บริการด้านต่างๆ โดยให้ประชาชนทำแบบประเมิน ณ จุดบริการที่ประชาชนเข้ารับบริการด้านต่างๆ เพื่อนำผลลัพธ์จากการประเมินมาปรับปรุง แก้ไข และพัฒนางานบริการประชาชนของเทศบาลตำบลชะมายให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้มารับบริการมากยิ่งขึ้น

### ข้อเท็จจริง

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๓ ได้สุ่มตัวอย่างทอดแบบสอบถาม จำนวน ๑๕๐ ชุด ให้ผู้รับบริการและสามารถเก็บแบบสอบถามได้ ๑๒๐ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๘๐ จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชะมาย ทั้ง ๔ ด้าน มีความคิดเห็นในภาพรวม ค่าเฉลี่ย ๔.๓๕ อยู่ในระดับมาก ดังนี้

๑. ด้านที่ ๑ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ อยู่ในระดับมากที่สุด
๒. ด้านที่ ๒ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ อยู่ในระดับมาก
๓. ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย ๔.๒๑ อยู่ในระดับมาก

### ข้อพิจารณา

เห็นควรแจ้งหน่วยงานบริการต่างๆ ทราบเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนางานบริการประชาชนในด้านต่างๆ ให้ดียิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณา

(นายสิทธิพงษ์ ด้วงช่วย)

หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป รักษาการแทน

ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน

(นายชนวัฒน์ เทวเดช)

ปลัดเทศบาล

(นายประพัฒน์ รัชศรีทอง)

นายกเทศมนตรีตำบลชะมาย

รายงานผลความพึงพอใจของประชาชน  
ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชะมาย  
ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๓



กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลตำบลชะมาย

## คำนำ

รายงานผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชะมาย เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นการสร้างระบบการควบคุมตนเองให้มีการตรวจสอบ ติดตาม วัตถุประสงค์การปฏิบัติงานและการประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการประเมินผลการปฏิบัติราชการที่นำผลการประเมินจากความพึงพอใจของประชาชน สามารถนำผลการประเมินไปบริหารราชการตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้องตามหลักธรรมาภิบาล

รายงานผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชะมายฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้หน่วยงานต่างๆ ของเทศบาลตำบลชะมาย ให้เป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนา งานบริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้มารับบริการมากยิ่งขึ้น

กองวิชาการและแผนงาน

พฤษภาคม ๒๕๕๓

## สารบัญ

	หน้า
รายงานผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	๑
หลักการและเหตุผล	
วัตถุประสงค์	
เป้าหมาย	
ผลที่คาดว่าจะได้รับ	
การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	๒
ขั้นตอนการประเมินผล	
ขอบเขตการประเมิน	
แหล่งข้อมูล	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	
เครื่องมือในการประเมิน	
การเก็บรวบรวมข้อมูล	
การประมวลผลข้อมูล	
การวิเคราะห์ข้อมูล	
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	
ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	๓-๖
ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละด้านข้อมูลทั่วไป (จำแนกตามเพศ)	
ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละด้านข้อมูลทั่วไป (จำแนกตามอายุ)	
ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละด้านข้อมูลทั่วไป (จำแนกตามระดับการศึกษา)	
ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละด้านข้อมูลทั่วไป (จำแนกสถานภาพการทำงานในปัจจุบัน)	
ตารางที่ ๕ แสดงจำนวนและร้อยละด้านข้อมูลทั่วไป (จำแนกการติดต่อขอรับบริการ สำนัก/กอง)	
ตอนที่ ๒ ข้อมูลแสดงความคิดเห็นจากความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	๗-๑๐
ตารางที่ ๖ แสดงรายละเอียดความพึงพอใจของประชาชน(ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ)	
ตารางที่ ๗ แสดงรายละเอียดความพึงพอใจของประชาชน (ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ)	
ตารางที่ ๘ แสดงรายละเอียดความพึงพอใจของประชาชน (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก)	
ตารางที่ ๙ สรุปผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ (ทั้ง ๓ ด้าน)	

## ภาคผนวก

แบบประเมิน



## รายงานผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชะมาย

### ๑. หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลชะมาย มีพันธกิจหน้าที่ในการบริหารงานและให้บริการประชาชนผ่านแผนงานโครงการพัฒนาต่างๆ มากมาย ทั้งนี้ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ.๒๕๔๕ ซึ่งเป็นกฎหมายที่เป็นที่มาของการปฏิรูประบบราชการได้วางกรอบแนวทางการบริหารราชการไว้ว่า การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน อันเป็นที่มาของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๔๖ โดยเนื้อหาเป็นการกำหนดแนวทางการบริหารราชการ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการบริหารราชการ

ทั้งนี้การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญ เพราะการประเมินผลการปฏิบัติงาน อย่างสม่ำเสมอ จะเป็นการสร้างระบบการควบคุมตนเองให้มีการตรวจสอบ ติดตาม วัดผลการปฏิบัติงานและการประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการประเมินผลการปฏิบัติราชการที่นำผลการประเมินมาจากความพึงพอใจของประชาชน สามารถนำผลการประเมินไปบริหารราชการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ได้อย่างถูกต้องเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลที่ดี

ดังนั้นเทศบาลตำบลชะมาย จังหวัดนครศรีธรรมราช จึงจำเป็นต้องดำเนินการความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชะมาย ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ หมวด ๘ การประเมินผลการปฏิบัติราชการขึ้น

### ๒. วัตถุประสงค์

- เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชะมายจังหวัดนครศรีธรรมราช

### ๓. เป้าหมาย

ต้องการทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชะมาย จำนวน ๓ ด้าน คือ

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ
๒. ด้านกระบวนการให้บริการ
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

### ๔. ผลที่คาดว่าจะได้รับของการประเมิน

๑.เทศบาลตำบลชะมาย สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินผล ไปปรับปรุงกระบวนการทำงานของการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๒. เทศบาลตำบลชะมายสามารถนำผลการติดตามไปใช้เป็นฐานข้อมูลเพื่อนำไปใช้ประกอบในการแก้ไขปัญหาและตัดสินใจทางเลือกที่เหมาะสม

๓.เทศบาลตำบลชะมาย สามารถยกระดับคุณภาพการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

## การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชะมาย

กองวิชาการและแผนงาน ได้สำรวจและเก็บข้อมูลภาคสนาม โดยการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชะมายซึ่งในการดำเนินงานครั้งนี้ ได้ดำเนินการออกแบบแบบสอบถามและจัดเก็บแบบสอบถามประเมินสำรวจความพึงพอใจของการบริการเทศบาลตำบลชะมาย ซึ่งได้สุ่มตัวอย่างทอด แบบสอบถามจำนวน ๑๕๐ ชุด ให้ผู้รับบริการและสามารถเก็บแบบสอบถามได้ ๑๒๐ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๘๐ และได้ดำเนินการกำหนดขั้นตอนการประเมินผลและประมวลผล วิเคราะห์ข้อมูลและอภิปรายผลการดำเนินโครงการดังกล่าวรายละเอียดขั้นตอนและผลการประเมินมีดังต่อไปนี้

### ขั้นตอนการประเมินผล

ประเมินสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชะมาย มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลชะมาย อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราชและเพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลชะมาย อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

งานวางแผนสถิติและวิชาการ กองวิชาการและแผนงานได้รับมอบหมายให้ดำเนินการติดตามและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชะมาย จึงดำเนินการกำหนดเนื้อหาการประเมิน ดังนี้

### ๑.ขอบเขตการประเมิน

การประเมินครั้งนี้ เป็นการประเมินเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เกี่ยวกับประเมินผลสำรวจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชะมายมีขอบเขตการประเมิน คือ

๑.๑ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการประเมินผลด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและความต้องการที่ให้เทศบาลตำบลชะมายปรับปรุงให้บริการเป็นเรื่องเร่งด่วน ความคิดเห็นทั่วไปและข้อเสนอแนะในการให้บริการในครั้งต่อไป

๑.๒ ขอบเขตด้านประชากรสุ่มตัวอย่างโดยการทอดแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชะมาย

๑.๓ขอบเขตด้านพื้นที่ จัดเก็บข้อมูล ณ สำนักปลัดเทศบาล กองคลัง กองช่าง กองสาธารณสุข กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลตำบลชะมาย อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

### ๒. แหล่งข้อมูล

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการประเมินผลโครงการในครั้งนี้ได้ทำการศึกษาจาก ๒ แหล่ง คือ

๒.๑ข้อมูลทุติยภูมิ ได้ทำการศึกษาจากเอกสารได้แก่ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ หมวด ๘ การประเมินผลการปฏิบัติราชการ

๒.๒ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นการใช้เครื่องมือในรูปแบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งได้ดำเนินการทอดแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชะมาย

### ๓.ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชาชนที่เข้ารับการบริการของเทศบาลตำบลชะมายและดำเนินการทอดแบบสอบถามทั้งหมด ๑๕๐ ชุด และสามารถเก็บแบบสอบถามได้จำนวน ๑๒๐ ชุด



#### ๔. เครื่องมือในการประเมิน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ ได้แก่

๔.๑ แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล  
ชะมาย

#### ๕. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ประเมินเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจ ตามขั้นตอนดังนี้

๕.๑ ผู้ประเมิน โดย งานวางแผนสถิติและวิชาการ กองวิชาการและแผนงาน

๕.๒ ดำเนินการออกแบบสอบถามและเก็บข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล เพื่อประกอบการ  
ประมวลผลข้อมูลและรายงานต่อไป

#### ๖. การประมวลผลข้อมูล

การประมวลผลข้อมูลคือประเด็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านกระบวนการให้บริการ  
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และความต้องการที่ให้เทศบาลตำบลชะมาย ปรับปรุงให้บริการเป็นเรื่องเร่งด่วน  
ความคิดเห็นทั่วไปและข้อเสนอแนะในการให้บริการในครั้งนี้ สำหรับคำถามปลายปิดใช้เครื่องมือ  
ไมโครคอมพิวเตอร์เพื่อการประมวลผลข้อมูลซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS  
โดยการแจกแจงความถี่ของตัวแปร แล้วคำนวณ ค่าเฉลี่ย และสรุปผลการประมวลระดับความคิดเห็น

#### ๗. การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้ข้อมูลตามที่ต้องการแล้วนั้นต่อไปจะดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ตามขั้นตอนต่อไปนี้

๗.๑ วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ร้อยละ

๗.๒ วิเคราะห์ข้อมูลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มี  
ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชะมายโดยนำแบบสอบถาม มาจัดหมวดหมู่แล้วหาค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  และค่า  
เบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) แต่ละรายการ แล้วนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ตารางและการบรรยาย

๗.๓ ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมอื่นๆ เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาโครงการครั้งต่อไป  
ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงข้อมูล สรุปข้อมูล หาค่าความถี่ และเรียงลำดับจาก  
มากไปหาน้อย

หาค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เกี่ยวกับ ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ โดยใช้  
เกณฑ์สัมบูรณ์ (Absolute Criteria) ซึ่งแบ่งเป็นช่วงๆมีความหมายดังนี้

แบบสอบถามประเมินข้อมูลจากความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ  
ให้บริการของเทศบาลตำบลชะมายแบ่งหัวข้อการประเมินออกเป็น ๕ ระดับ มีเกณฑ์การให้คะแนนมีเกณฑ์การ  
ให้คะแนนดังนี้

ค่าเฉลี่ย	เกณฑ์การประเมินผล	
	หมายถึง	ระดับผลการดำเนินงาน/ความพึงพอใจ
๔.๕๑ – ๕.๐๐	หมายถึง	ระดับมากที่สุด
๓.๕๑ – ๔.๕๐	หมายถึง	ระดับมาก
๒.๕๑ – ๓.๕๐	หมายถึง	ระดับปานกลาง
๑.๕๑ – ๒.๕๐	หมายถึง	ระดับน้อย
๑.๐๐ – ๑.๕๐	หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**  
**ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชะมาย**

การประเมินแบบที่ ๑. ผลการวิเคราะห์แบบข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๕๖	๔๖.๗๐
หญิง	๖๔	๕๓.๓๐
รวม	๑๒๐	๑๐๐.๐๐

**อภิปรายผล**

จากตารางที่ ๑ ผู้ตอบแบบสอบถามในครั้งนี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๖๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๓๐ และเป็นเพศชายจำนวน ๕๖ คนคิดเป็นร้อยละ ๔๖.๗๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
น้อยกว่า ๒๐ ปี	๕	๔.๒๐
๒๐ - ๒๙ ปี	๒๑	๑๗.๕๐
๓๐ - ๓๙ ปี	๒๒	๑๘.๓๐
๔๐ - ๔๙ ปี	๓๔	๒๘.๓๐
๕๐ - ๕๙ ปี	๒๔	๒๐.๐๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๑๔	๑๑.๗๐
รวม	๑๒๐	๑๐๐.๐๐

**อภิปรายผล**

จากตารางที่ ๒ ผู้ตอบแบบสอบถามในครั้งนี ส่วนใหญ่ระบุอายุ ๔๐ - ๔๙ ปี จำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๓๐ รองลงมาระบุอายุ ๕๐ - ๕๙ ปี จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐ ระบุว่าอายุ ๓๐-๓๙ ปี จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๓๐ ระบุว่าอายุ ๒๐ - ๒๙ ปี จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๕๐ ระบุว่าอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๗๐ และลำดับสุดท้ายระบุว่าอายุน้อยกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๒๐ ตามลำดับ



ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษาต่ำกว่า	๑๘	๑๕.๐๐
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๓๑	๒๕.๘๐
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๑๔	๑๑.๗๐
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	๔๗	๓๙.๒๐
สูงกว่าปริญญาโท	๑๐	๐๘.๓๐
<b>รวม</b>	<b>๑๒๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

#### อภิปรายผล

จากตารางที่ ๓ ผู้ตอบแบบสอบถามในครั้งนี ส่วนใหญ่ระบุระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน ๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๒๐ รองลงมาระบุระดับการศึกษามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๘๐ ระบุว่าระดับประถมศึกษาต่ำกว่า จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๐ ระบุว่าระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๗๐ และลำดับสุดท้ายระบุว่าระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐๘.๓๐

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกสถานภาพการทำงานในปัจจุบัน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>อาชีพ</b>		
รับราชการ/ลูกจ้างราชการ	๓๘	๓๑.๗๐
รัฐวิสาหกิจ	๕	๔.๒๐
ลูกจ้างเอกชน	๑๘	๑๕.๐๐
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๒๐	๑๖.๗๐
รับจ้างทั่วไป	๑๘	๑๕.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	๕	๐๔.๒๐
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	๘	๐๖.๗๐
เกษตรกร	๓	๐๒.๕๐
อื่นๆ.....ระบุ	๕	๐๔.๒๐
<b>รวม</b>	<b>๑๒๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

#### อภิปรายผล

จากตารางที่ ๔ ผู้ตอบแบบสอบถามในครั้งนี ส่วนใหญ่ระบุว่าอาชีพรับราชการ/ลูกจ้างราชการ จำนวน ๓๘ คนคิดเป็นร้อยละ ๓๑.๗๐ รองลงมาระบุอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๗๐ ระบุว่าอาชีพลูกจ้างเอกชนและอาชีพรับจ้างทั่วไปจำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๐ ระบุว่าอาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๐๖.๗๐ ระบุว่าอาชีพรัฐวิสาหกิจและนักเรียน/นักศึกษาและอาชีพอื่นๆ จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๐๔.๒๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๕ แสดงจำนวนและร้อยละด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกการติดต่อขอรับบริการ สำนัก/กอง

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
สำนัก/กอง		
สำนักปลัดเทศบาล	๔๔	๓๖.๗๐
กองคลัง	๒๓	๑๙.๒๐
กองช่าง	๗	๐๕.๘๐
กองสาธารณสุข	๓๖	๓๐.๐๐
กองวิชาการและแผนงาน	๑๐	๐๘.๓๐
รวม	๑๒๐	๑๐๐.๐๐

#### อภิปรายผล

จากตารางที่ ๕ ผู้ตอบแบบสอบถามในครั้งนี ส่วนใหญ่ระบุว่าติดต่อขอรับบริการสำนักปลัดเทศบาล จำนวน ๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๗๐ รองลงมาระบุว่าติดต่อขอรับบริการกองสาธารณสุข จำนวน ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ ระบุว่าติดต่อขอรับบริการกองคลัง จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๒๐ ระบุว่าติดต่อขอรับบริการกองวิชาการและแผนงาน จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐๘.๓๐ และกองช่าง จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๐๕.๘๐ ตามลำดับ

การประเมินแบบที่ ๒ ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชะมาย

ตอนที่ ๒ ข้อมูลแสดงความคิดเห็นจากความคิดเห็นจากความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชะมายในประเด็นต่อไปนี้

ตารางที่ ๖ แสดงรายละเอียดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชะมายด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ประเด็นความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๔.๕๕	๐.๕๖	๙๑.๐๐	มากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ผู้มาติดต่อรับบริการ	๔.๔๓	๐.๖๔	๘๘.๖๐	มาก
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	๔.๔๓	๐.๖๔	๘๘.๖๐	มาก
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๔.๔๐	๐.๗๐	๘๘.๐๐	มาก
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรม	๔.๕๕	๐.๖๐	๙๑.๐๐	มากที่สุด
๖. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	๔.๕๗	๐.๕๒	๙๑.๔๐	มากที่สุด
๗. ความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ	๔.๕๔	๐.๕๐	๙๐.๘๐	มากที่สุด
๘. ภาพรวมความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ	๔.๕๖	๐.๔๙	๙๑.๒๐	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>๔.๕๑</b>	<b>๐.๕๘</b>	<b>๙๐.๐๗</b>	<b>มากที่สุด</b>

#### อภิปรายผล

จากตารางที่ ๖ จากการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชะมาย ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ที่ตอบแบบสอบถามในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ในภาพรวม ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยสามารถแยกเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ค่าเฉลี่ย ๔.๕๗ อยู่ในระดับมากที่สุด
๒. ภาพรวมความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๕๖ อยู่ในระดับมากที่สุด
๓. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยและเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรม ค่าเฉลี่ย ๔.๕๕ อยู่ในระดับมากที่สุด
๔. ความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๕๔ อยู่ในระดับมากที่สุด
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ผู้มาติดต่อรับบริการและ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ย ๔.๔๓ อยู่ในระดับมาก
๖. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ย ๔.๔๐ อยู่ในระดับมาก



ตารางที่ ๗ แสดงรายละเอียดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชะมาย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๙. มีป้ายประชาสัมพันธ์สถานที่และป้ายบอกจุดที่ให้บริการในแต่ละภารกิจไว้	๔.๔๐	๐.๕๙	๘๘.๐๐	มาก
๑๐. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔.๒๕	๐.๖๒	๘๕.๐๐	มาก
๑๑. มีช่องทางการให้บริการเร่งด่วนแก่ผู้พิการ ผู้สูงอายุ และหญิงตั้งครรภ์	๔.๒๖	๐.๖๔	๘๕.๒๐	มาก
๑๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๔.๒๕	๐.๖๗	๘๕.๐๐	มาก
๑๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๔.๒๙	๐.๖๖	๘๕.๘๐	มาก
๑๔. แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องต่าง ๆ ชัดเจนและอ่านเข้าใจง่าย	๔.๓๗	๐.๖๘	๘๗.๔๐	มาก
๑๕. มีผังแสดงลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๓๓	๐.๖๐	๘๖.๖๐	มาก
๑๖. ระยะเวลาในการปฏิบัติหรือให้บริการเรื่องต่าง ๆ มีความรวดเร็ว	๔.๓๓	๐.๗๓	๘๖.๖๐	มาก
๑๗. ความเชื่อมั่นต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๔๐	๐.๕๗	๘๘.๐๐	มาก
๑๘. ภาพรวมความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๓๖	๐.๕๖	๘๗.๒๐	มาก
<b>รวม</b>	<b>๔.๓๒</b>	<b>๐.๖๓</b>	<b>๘๖.๔๘</b>	<b>มาก</b>

#### อภิปรายผล

จากตารางที่ ๗ จากการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชะมาย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการที่ตอบแบบสอบถามในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ในภาพรวมค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ อยู่ในระดับมาก โดยสามารถแยกเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

๑. มีป้ายประชาสัมพันธ์สถานที่และป้ายบอกจุดที่ให้บริการในแต่ละภารกิจไว้ ค่าเฉลี่ย ๔.๔๐ อยู่ในระดับมาก

๒. แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องต่าง ๆ ชัดเจนและอ่านเข้าใจง่าย ค่าเฉลี่ย ๔.๓๗ อยู่ในระดับมาก

๓. ภาพรวมความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๓๖ อยู่ในระดับมาก

๔. มีผังแสดงลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจนและระยะเวลาในการปฏิบัติหรือให้บริการเรื่องต่าง ๆ มีความรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย ๔.๓๓ อยู่ในระดับมาก

๕. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ย ๔.๒๙ อยู่ในระดับมาก

๖. ช่องทางการให้บริการเร่งด่วนแก่ผู้พิการ ผู้สูงอายุ และหญิงตั้งครรภ์ ค่าเฉลี่ย ๔.๒๖ อยู่ในระดับมาก

๗.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจนค่าเฉลี่ย ๔.๒๕ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๘ แสดงรายละเอียดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชะมาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑๙. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านที่จอดรถ	๔.๓๒	๐.๖๐	๘๖.๐๐	มาก
๒๐. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านทางลาดคนพิการ	๔.๑๙	๐.๗๒	๘๓.๘๐	มาก
๒๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านที่บริการน้ำดื่ม	๔.๒๖	๐.๖๓	๘๕.๒๐	มาก
๒๒. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านที่นั่งรอ	๔.๒๖	๐.๖๓	๘๕.๒๐	มาก
๒๓. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านห้องน้ำที่เพียงพอ มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	๓.๘๘	๐.๙๗	๗๗.๖	มาก
๒๔. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๔.๒๓	๐.๖๘	๘๔.๖๐	มาก
๒๕. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวกเหมาะสม	๔.๒๙	๐.๕๙	๘๕.๘๐	มาก
๒๖. อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๔.๒๗	๐.๖๐	๘๕.๔	มาก
๒๗. ความเชื่อมั่นต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๑๙	๐.๕๗	๘๓.๘๐	มาก
๒๘. ภาพรวมความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๒๖	๐.๕๕	๘๕.๒	มาก
รวม	๔.๒๑	๐.๖๕	๘๔.๒๖	มาก

#### อภิปรายผล

จากตารางที่ ๘ จากการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชะมาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ตอบแบบสอบถามในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ในภาพรวม ค่าเฉลี่ย ๔.๒๑ อยู่ในระดับมาก โดยสามารถแยกเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- ๑.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านที่จอดรถ ค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ อยู่ในระดับมาก
- ๒.มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวกเหมาะสม ค่าเฉลี่ย ๔.๒๙ อยู่ในระดับมาก
- ๓.อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย ค่าเฉลี่ย ๔.๒๗ อยู่ในระดับมาก
- ๔.ภาพรวมความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย ๔.๒๖ อยู่ในระดับมาก
- ๕.มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย ๔.๒๓ อยู่ในระดับมาก



๖.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านทางลาดคนพิการและความเชื่อมั่นต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย ๔.๑๙ อยู่ในระดับมาก

๗.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านห้องน้ำที่เพียงพอ มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย ค่าเฉลี่ย ๓.๘๘ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๙ สรุปความผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชะมาย ทั้ง ๓ ด้าน

ประเด็นความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็น
ด้านที่ ๑ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	๔.๕๑	๐.๕๘	๙๐.๐๗	มากที่สุด
ด้านที่ ๒ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๓๒	๐.๖๓	๘๖.๔๘	มาก
ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๒๑	๐.๖๕	๘๔.๒๖	มาก
รวม	๔.๓๕	๐.๖๒	๘๖.๙๔	มาก

#### อภิปรายผล

จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชะมาย ทั้ง ๔ ด้าน มีความคิดเห็นในภาพรวม ค่าเฉลี่ย ๔.๓๕ อยู่ในระดับมาก โดยสามารถเรียงจากมากไปน้อยได้ดังนี้

๑. ด้านที่ ๑ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ อยู่ในระดับมากที่สุด
๒. ด้านที่ ๒ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ อยู่ในระดับมาก
๓. ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย ๔.๒๑ อยู่ในระดับมาก

ตอนที่ ๓ ความต้องการที่ให้เทศบาลตำบลชะมายปรับปรุงให้บริการเป็นเรื่องเร่งด่วน ความคิดเห็นทั่วไปและข้อเสนอแนะในการให้บริการในครั้งต่อไป

๑. ความต้องการที่ให้เทศบาลตำบลชะมายปรับปรุงการให้บริการเป็นเรื่องเร่งด่วน

ระดับความต้องการเร่งด่วน	ความต้องการที่ให้เทศบาลตำบลชะมายปรับปรุงการให้บริการเป็นเรื่องเร่งด่วน
๑	ให้เทศบาลดำเนินการปรับปรุง ห้องน้ำ และสถานที่บริการให้มีความสะดวกมากยิ่งขึ้น

**ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชะมาย  
คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๙๔ อยู่ในระดับมาก**



## แบบประเมิน

### เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชะมาย

**คำชี้แจง** แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชะมาย อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามฉบับนี้ เทศบาลตำบลชะมาย จะนำผลไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาแผนงานด้านบริการให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุด จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ทุกข้อความตามความเป็นจริง ซึ่งข้อมูลที่ได้รับจากท่านจะถูกเก็บรักษาเป็นความลับโดยจะนำเสนอผลการประเมินในภาพรวมเท่านั้น และขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

**คำชี้แจง ๑.** กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงใน.....ที่ตรงกับความเป็นจริงของตัวท่านให้มากที่สุด

**๒.** ผู้ประเมินต้องการประเมินความพึงพอใจของท่าน

#### ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ .....(๑) ชาย .....(๒) หญิง
๒. อายุ .....(๑) น้อยกว่า ๒๐ ปี .....(๒) ๒๐-๒๙ ปี .....(๓) ๓๐-๓๙ ปี  
.....(๔) ๔๐-๔๙ ปี .....(๕) ๕๐-๕๙ ปี .....(๖) มากกว่า ๖๐ ปี
๔. การศึกษา .....(๑) ประถมศึกษาต่ำกว่า .....(๒) มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า .....(๓) อนุปริญญาหรือเทียบเท่า  
.....(๔) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า .....(๕) สูงกว่าปริญญาตรี
๕. อาชีพ .....(๑) รับราชการ/ลูกจ้างราชการ .....(๒) รัฐวิสาหกิจ .....(๓) ลูกจ้างเอกชน  
.....(๔) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว .....(๕) รับจ้างทั่วไป .....(๖) นักเรียน/นักศึกษา  
.....(๗) แม่บ้าน/พ่อบ้าน .....(๘) เกษตรกร .....(๙) อื่น ๆ ระบุ.....
๖. ท่านมาติดต่อขอรับบริการสำนัก/กองใด  
.....(๑) สำนักปลัดเทศบาล .....(๒) กองคลัง .....(๓) กองช่าง  
.....(๔) กองสาธารณสุขฯ .....(๕) กองวิชาการและแผนงาน

#### ตอนที่ ๒ ข้อมูลแสดงความคิดเห็นจากความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชะมาย

**คำชี้แจง** ให้ท่านทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง  ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านให้มากที่สุด

- ๕ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- ๔ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
- ๓ หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
- ๒ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
- ๑ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ประเด็นพิจารณา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลชะมาย	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	เหตุผลที่พ้อเจ้าน้อย หรือพ้อเจ้าน้อยที่สุด
<b>๑. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ</b>						
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยน แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย						
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ผู้มาติดต่อรับบริการ						
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ						
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม						
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรม						
๖. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต						
๗. ความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ						
๘. ภาพรวมความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ						

ประเด็นพิจารณา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลชะมาย	ระดับความพึงพอใจ					เหตุผลที่พอใจน้อย หรือพอใจน้อยที่สุด
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
<b>๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>						
๙. มีป้ายประชาสัมพันธ์สถานที่และป้ายบอกจุดที่ให้บริการในแต่ละภารกิจไว้						
๑๐. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย						
๑๑. มีช่องทางการให้บริการเร่งด่วนแก่ผู้พิการ ผู้สูงอายุ และหญิงตั้งครรภ์						
๑๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน						
๑๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว						
๑๔. แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องต่าง ๆ ชัดเจนและอ่านเข้าใจง่าย						
๑๕. มีผังแสดงลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน						
๑๖. ระยะเวลาในการปฏิบัติหรือให้บริการเรื่องต่าง ๆ มีความรวดเร็ว						
๑๗. ความเชื่อมั่นต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
๑๘. ภาพรวมความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
<b>๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๑๙. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านที่จอดรถ						
๒๐. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านทางลาดคนพิการ						
๒๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านที่บริการน้ำดื่ม						
๒๒. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านที่นั่งรอ						
๒๓. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านห้องน้ำที่เพียงพอ มีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย						
๒๔. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ						
๒๕. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวกเหมาะสม						
๒๖. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย						
๒๗. ความเชื่อมั่นต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
๒๘. ภาพรวมความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						

**ตอนที่ ๓ ความต้องการที่ให้เทศบาลตำบลชะมายปรับปรุงการให้บริการเป็นเรื่องเร่งด่วน ความคิดเห็นทั่วไปและข้อเสนอแนะ**

๑. ความต้องการที่ให้เทศบาลตำบลชะมายปรับปรุงการให้บริการเป็นเรื่องเร่งด่วน

ระดับความต้องการเร่งด่วน	ความต้องการที่ให้เทศบาลตำบลชะมายปรับปรุงการให้บริการเป็นเรื่องเร่งด่วน
๑	
๒	
๓	

๒. ในช่วง ๑ ปี ที่ผ่านมา ท่านคิดว่า การให้บริการด้านใดของเทศบาลตำบลชะมายที่มีการพัฒนาอย่างชัดเจนที่สุด

.....

๓. ท่านมีความต้องการให้เทศบาลตำบลชะมายปรับปรุงการให้บริการในเรื่องใดมากที่สุด

.....

๔. ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม  
งานวางแผนสถิติและวิชาการ กองวิชาการและแผนงาน