

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลธารน้ำทิพย์ โทร ๐๗๓-๒๘๗๑๑๑ โทรสาร ๐-๗๓๒๘-๗๐๑๙
ที่ ยล ๕๓๑๐๑/ ๓๗๔ วันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๑
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลธารน้ำทิพย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลธารน้ำทิพย์

ตามที่เทศบาลตำบลธารน้ำทิพย์ ได้ดำเนินการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลธารน้ำทิพย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ เพื่อให้ประชาชนตอบแบบสอบถามการใช้บริการของเทศบาลตำบลธารน้ำทิพย์ จำนวน ๖๐ ชุด โดยการประเมินทั้งหมด ๓ ด้าน ๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๒. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลธารน้ำทิพย์ ซึ่งมีผลการประเมิน ดังนี้

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับพอใจ ในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๐๙
๒. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับพอใจ ในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๖๑
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับพอใจ ในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๙๒

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายอมร นิลรัตน์)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดเทศบาล เพื่อโปรดทราบ
.....
.....

ลงชื่อ.....
(นายชยุต เหมวิเชียร)
ปลัดเทศบาล

ความเห็นนายกเทศมนตรี
.....
.....

ลงชื่อ.....
(นายมะอูโซะ สาลัง)
นายกเทศมนตรีตำบลธารน้ำทิพย์

สรุปความคิดเห็นการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เทศบาลตำบลธารน้ำทิพย์ อำเภอเบตง จังหวัดยะลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

การเก็บข้อมูลเป็นการเก็บข้อมูลแบบสุ่มแจกแบบสอบถามจากผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลธารน้ำทิพย์ที่เปิดให้บริการ สามารถเก็บแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน ๖๐ ฉบับ จากแบบสอบถามพบว่า

ส่วนที่ ๑ เรื่องที่ขอรับบริการ

ตารางที่ แสดงจำนวนร้อยละของผู้ขอรับบริการ

เรื่อง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๐	๐
๒. การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	๖	๓.๐๐
๓. การขอความอนุเคราะห์เรื่องต่างๆ		
๓.๑ ขอความอนุเคราะห์น้ำ	๑๐	๕.๐๐
๓.๒ ขอดูดสิ่งปฏิกูล	๑๒	๖.๐๐
๓.๓ขอยืมใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ	๓	๑.๕๐
๓.๔ อื่นๆ	๐	๐.๐๐
๔. ยื่นคำร้องเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๐	๐.๐๐
๕.การรับสมัครเด็กเล็กของ ศพด.	๐	๐.๐๐
๖. การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๕	๒.๕๐
๗. การออกแบบบ้าน	๓	๑.๕๐
๘. การรับชำระภาษีป้าย	๐	๐.๐๐
๙. การชำระภาษีบำรุงท้องที่	๑๑	๕.๕๐
๑๐. การรับรองเอกสารสิทธิ์	๐	๐.๐๐
๑๑. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๗	๓.๕๐
๑๒. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์	๐	๐.๐๐
๑๓. การใช้อินเตอร์ตำบล/wifi	๐	๐.๐๐
๑๔. การยื่นลงทะเบียนเด็กแรกเกิด	๐	๐.๐๐
๑๕. การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน		๐.๐๐
๑๖. การรับรองเพื่อขอเลขที่บ้าน	๓	๑.๕๐
๑๗. การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	๕	๐.๐๐
๑๘. การจดทะเบียนพาณิชย์	๐	๐.๐๐
๑๙. อื่นๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๖๐	๑๐๐.๐๐

จากแบบสอบถามพบว่า ผู้มาใช้บริการการขอความอนุเคราะห์ดูดสิ่งปฏิกูลมากที่สุด จำนวน ๑๒ คน คิดเป็น ร้อยละ ๖.๐๐ รองลงมาเป็นการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๕๐ และขอความอนุเคราะห์น้ำจำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตารางที่ ๒ แสดงจำนวน
และร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๒๙	๔๘.๓๓
หญิง	๓๑	๕๑.๖๗
รวม	๖๐	๑๐๐

จากแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๖๗ รองลงมาเพศหญิง จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๓๓

ตารางที่ ๓ แสดงจ้านวนและร้อยละของผู้สูงอายุ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ (ปี)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๒๐ - ๒๕	๑	๑.๖๗
๒๖ - ๓๐	๒	๓.๓๓
๓๑ - ๓๕	๕	๘.๓๓
๓๖ - ๔๐	๑๔	๒๓.๓๓
๔๑ - ๔๕	๑๒	๒๐.๐๐
๔๖ – ๕๐	๖	๑๐.๐๐
๕๑ – ๕๕	๗	๑๑.๖๗
๕๖ - ๖๐	๔	๖.๖๗
๖๑ - ๖๕	๑	๑.๖๗
๖๖ - ๗๐	๑	๑.๖๗
๗๑ – ๗๕	๐	๐
๗๖ - ๘๐	๐	๐
๘๑ - ๘๕	๐	๐
๘๖ – ๙๐	๐	๐
๙๑ - ๙๕	๐	๐
๙๖ - ๑๐๐	๐	๐

จากการแบบสอบถามพบว่า ช่วงอายุ ๓๖ – ๔๐ ปี ของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดจำนวน ๑๔ คน คิด เป็นร้อยละ ๒๓.๓๓ รองลงมาช่วงอายุ ๔๑ - ๔๕ ปี ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อย ละ ๒๐.๐๐

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละสถานภาพ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	๘	๑๓.๓๓
สมรส	๔๗	๗๘.๓๓
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	๕	๘.๓๓
รวม	๖๐	๑๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า สถานภาพสมรสตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน ๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๓๓ รองลงมาสถานภาพโสด จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๓ และ หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๓๓

ตารางที่ ๕ การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	๑๖	๒๖.๖๗
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	๑๘	๓๐.๐๐
ปริญญาตรี	๕	๘.๓๓
มัธยมศึกษาตอนต้น	๗	๑๑.๖๗
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๑๗	๒๓.๓๓
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
รวม	๖๐	๑๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า การศึกษาที่สำเร็จสูงสุดมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ รองลงมาประถมหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๖๗ และอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๓๓ มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๖๗ และปริญญาตรี จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๓๓

ตารางที่ ๖ อาชีพประจำ

อาชีพ	จ้านวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๔	๖.๖๗
รับจ้างทั่วไป	๑๕	๒๕.๐๐
อื่นๆ...	๒	๓.๓๓
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	๑๐	๑๖.๖๗
เกษตรกร/ประมง	๒๖	๔๓.๓๓
นักเรียน/นักศึกษา	๐	๐.๐๐
ว่างงาน	๓	๕.๐๐
รวม	๖๐	๑๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า อาชีพประจำที่คนส่วนใหญ่ในตำบลธารน้ำทิพย์ทำมากที่สุดคือ เกษตรกร/ประมง จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๓๓ รองลงมารับจ้างทั่วไป จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จ้านวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๖๗ อื่นๆ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๓

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลธารน้ำทิพย์

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๑. ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พอใจ	๔๕	๗๕.๐๐
ค่อนข้างพอใจ	๑๕	๒๕.๐๐
เฉยๆ	๐	๐.๐๐
ไม่ค่อยพอใจ	๐	๐.๐๐
รวม	๖๐	๑๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับพอใจ จำนวน ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐๐ รองลงมาค่อนข้างพอใจ จ้านวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐

๒. การแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พอใจ	๓๕	๕๘.๓๓
ค่อนข้างพอใจ	๒๕	๔๓.๖๗
เฉยๆ	๐	๐.๐๐
ไม่ค่อยพอใจ	๐	๐.๐๐
รวม	๖๐	๑๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับพอใจ จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๓๓ รองลงมาค่อนข้างพอใจ จ้านวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๖๗

๓. การตั้งใจในการให้บริการและการน้าไปปฏิบัติ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พอใจ	๓๘	๖๓.๓๓
ค่อนข้างพอใจ	๒๒	๓๖.๖๗
เฉยๆ	๐	๐.๐๐
ไม่ค่อยพอใจ	๐	๐.๐๐
รวม	๖๐	๑๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า การแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับพอใจ จำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๓๓ รองลงมาค่อนข้างพอใจ จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๖๗

๔. ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พอใจ	๓๒	๕๓.๓๓
ค่อนข้างพอใจ	๒๘	๔๖.๖๗
เฉยๆ	๐	๐.๐๐
ไม่ค่อยพอใจ	๐	๐.๐๐
รวม	๖๐	๑๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า การตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติอยู่ในระดับพอใจ จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๓๓ รองลงมาค่อนข้างพอใจ จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๖๗

๕. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการตอบค้าถาม ชี แจงข้อสงสัย ให้ค้าแนะน้า	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พอใจ	๓๕	๕๘.๓๓
ค่อนข้างพอใจ	๒๕	๔๑.๖๗
เฉยๆ	๐	๐.๐๐
ไม่ค่อยพอใจ	๐	๐.๐๐
รวม	๖๐	๑๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับพอใจ จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๓๓ รองลงมาค่อนข้างพอใจ จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๖๗

๖. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้บริการเหมือนทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พอใจ	๓๘	๖๓.๓๓
ค่อนข้างพอใจ	๒๒	๓๖.๖๗
เฉยๆ	๐	๐.๐๐
ไม่ค่อยพอใจ	๐	๐.๐๐
รวม	๖๐	๑๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ อยู่ในระดับพอใจ จำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๓๓ รองลงมาค่อนข้างพอใจ จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๖๗

๗. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พอใจ	๔๒	๗๐.๐๐
ค่อนข้างพอใจ	๑๘	๓๐.๐๐
เฉยๆ	๐	๐.๐๐
ไม่ค่อยพอใจ	๐	๐.๐๐
รวม	๖๐	๑๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้บริการเหมือนทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับพอใจ จ้านวน ๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐๐ รองลงมาค่อนข้างพอใจ จ้านวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐

ตารางที่ ๙ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

๑. มีช่องทางให้บริการหลากหลาย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พอใจ	๓๖	๖๐.๐๐
ค่อนข้างพอใจ	๒๔	๔๐.๐๐
เฉยๆ	๐	๐.๐๐
ไม่ค่อยพอใจ	๐	๐.๐๐
รวม	๖๐	๑๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ อยู่ในระดับพอใจ จำนวน ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐ รองลงมาค่อนข้างพอใจ จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐

๒. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พอใจ	๓๔	๕๖.๖๗
ค่อนข้างพอใจ	๒๖	๔๓.๓๓
เฉยๆ	๐	๐.๐๐
ไม่ค่อยพอใจ	๐	๐.๐๐
รวม	๖๐	๑๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า มีช่องทางให้บริการหลากหลาย อยู่ในระดับพอใจ จำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๖๗ รองลงมาอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๓๓

๓. ขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก และรวดเร็ว	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พอใจ	๓๙	๖๕.๐๐
ค่อนข้างพอใจ	๒๑	๓๕.๐๐
เฉยๆ	๐	๐.๐๐
ไม่ค่อยพอใจ	๐	๐.๐๐
รวม	๖๐	๑๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว อยู่ในระดับพอใจ จำนวน ๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๐๐ รองลงมาอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐

๔. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พอใจ	๓๙	๖๕.๐๐
ค่อนข้างพอใจ	๒๑	๓๕.๐๐
เฉยๆ	๑	๑.๖๗
ไม่ค่อยพอใจ	๐	๐.๐๐
รวม	๖๐	๑๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ขั้นตอนการให้บริการสะดวก และรวดเร็ว อยู่ในระดับพอใจ จำนวน ๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๐๐ รองลงมาอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐

๕. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามล้าดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พอใจ	๓๔	๕๖.๖๗
ค่อนข้างพอใจ	๒๖	๔๓.๓๓
เฉยๆ	๐	๐.๐๐
ไม่ค่อยพอใจ	๐	๐.๐๐
รวม	๖๐	๑๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ อยู่ในระดับพอใจ จำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๖๗ รองลงมาอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๓๓

๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พอใจ	๔๗	๗๘.๓๓
ค่อนข้างพอใจ	๑๓	๒๑.๖๗
เฉยๆ	๐	๐.๐๐
ไม่ค่อยพอใจ	๐	๐.๐๐
รวม	๖๐	๑๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ อยู่ในระดับพอใจ จำนวน ๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๓๓ รองลงมาอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๖๗

ตารางที่ ๑๐ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑. สถานที่ตั้งหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พอใจ	๓๖	๖๐.๐๐
ค่อนข้างพอใจ	๒๔	๔๐.๐๐
เฉยๆ	๐	๐.๐๐
ไม่ค่อยพอใจ	๐	๐.๐๐
รวม	๖๐	๑๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับพอใจ จำนวน ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๓๓ รองลงมาอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐

๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จอดรถ ห้องน้ำ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พอใจ	๓๘	๖๓.๓๓
ค่อนข้างพอใจ	๒๒	๒๖.๖๗
เฉยๆ	๐	๐.๐๐
ไม่ค่อยพอใจ	๐	๐.๐๐
รวม	๖๐	๑๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า สถานที่ตั้งหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ อยู่ในระดับพอใจ จำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๓๓ รองลงมาอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๖๗

๓. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พอใจ	๓๙	๖๕.๐๐
ค่อนข้างพอใจ	๒๑	๓๕.๐๐
เฉยๆ	๐	๐.๐๐
ไม่ค่อยพอใจ	๐	๐.๐๐
รวม	๖๐	๑๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จอดรถ ห้องน้ำ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ อยู่ในระดับพอใจ จำนวน ๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๐๐ รองลงมาอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐

๔. เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๓๕	๓๖	๖๐.๐๐
ค่อนข้างพอใจ	๒๔	๔๐.๐๐
เฉยๆ	๐	๐.๐๐
ไม่ค่อยพอใจ	๐	๐.๐๐
รวม	๖๐	๑๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับพอใจ จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๓๓ รองลงมาอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๖๗

๕. ความเพียงพอ ของอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พอใจ	๓๕	๕๘.๓๓
ค่อนข้างพอใจ	๒๕	๔๑.๖๗
เฉยๆ	๐	๐.๐๐
ไม่ค่อยพอใจ	๐	๐.๐๐
รวม	๖๐	๑๐๐

จากการตอบแบบสอบถาม เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ อยู่ในระดับพอใจ จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๓๓ รองลงมาอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๖๗

๖. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พอใจ	๓๕	๕๘.๓๓
ค่อนข้างพอใจ	๒๕	๔๑.๖๗
เฉยๆ	๐	๐.๐๐
ไม่ค่อยพอใจ	๐	๐.๐๐
รวม	๖๐	๑๐๐

จากการตอบแบบสอบถาม ความเพียงพอ ของอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการ อยู่ในระดับพอใจ จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๓๓ รองลงมาอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๖๗

๗. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พอใจ	๓๗	๖๑.๖๗
ค่อนข้างพอใจ	๒๓	๓๘.๓๓
เฉยๆ	๐	๐.๐๐
ไม่ค่อยพอใจ	๐	๐.๐๐
รวม	๖๐	๑๐๐

จากการตอบแบบสอบถาม ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย อยู่ในระดับพอใจ จำนวน ๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๖๗ รองลงมาอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๓๓

๘. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พอใจ	๔๖	๗๖.๖๗
ค่อนข้างพอใจ	๑๔	๒๓.๓๓
เฉยๆ	๐	๐.๐๐
ไม่ค่อยพอใจ	๐	๐.๐๐
รวม	๖๐	๑๐๐

จากการตอบแบบสอบถาม ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ อยู่ในระดับพอใจ จำนวน ๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๖๗ รองลงมาอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๓๓

ส่วนที่ ๓ สรุปความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลธารน้ำทิพย์

ความพึงพอใจในการให้บริการ (จำนวนคนที่ตอบแต่ละข้อ/๖๐ = ผลเฉลี่ยแต่ละระดับ)	ระดับความพึงพอใจ			
	๔	๓	๒	๑
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
๑.ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔๕/๗๕.๐๐	๑๕/๒๕.๐๐	๐	๐
๒.การแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	๓๕/๕๘.๓๓	๒๕/๔๑.๖๗	๐	๐
๓.การตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ	๓๘/๖๓.๓๓	๒๒/๓๖.๖๗	๐	๐
๔.ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๓๒/๕๓.๓๓	๒๘/๔๖.๖๗	๐	๐
๕.เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ	๓๕/๕๘.๓๓	๒๕/๔๑.๖๗	๐	๐
๖. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้บริการเหมือนทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๓๘/๖๓.๓๓	๒๒/๓๖.๖๗	๐	๐
๗.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๔๒/๗๐.๐๐	๑๘/๓๐.๐๐	๐	๐
คะแนนเฉลี่ย (คะแนนเฉลี่ยแต่ละข้อรวมกัน/๗)	**๖๓.๐๙**	**๓๖.๙๑**	**๐**	**๐**
๒. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
๑.มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย	๓๖/๖๐.๐๐	๒๔/๔๐.๐๐	๐	๐
๒.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๓๔/๕๖.๖๗	๒๖/๔๓.๓๓	๐	๐
๓.ขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก และรวดเร็ว	๓๙/๖๕.๐๐	๒๑/๓๕.๐๐	๐	๐
๔.ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๓๙/๖๕.๐๐	๒๑/๓๕.๐๐	๐	๐
๕.ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๓๔/๕๖.๖๗	๒๖/๔๓.๓๓	๐	๐
๖.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๔๗/๗๘.๓๓	๑๓/๒๑.๖๗	๐	๐
คะแนนเฉลี่ย (คะแนนเฉลี่ยแต่ละข้อรวมกัน/๖)	**๖๓.๖๑**	**๓๖.๓๙**	**๐**	**๐**
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๑.สถานที่ตั้งหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๓๖/๖๐.๐๐	๒๔/๔๐.๐๐	๐	๐
๒.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ	๓๘/๖๓.๓๓	๒๒/๓๖.๖๗	๐	๐
๓.ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	๓๙/๖๕.๐๐	๒๑/๓๕.๐๐	๐	๐
๔.เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๓๖/๖๐.๐๐	๒๔/๔๐.๐๐	๐	๐
๕.ความเพียงพอ ของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	๓๕/๕๘.๓๓	๒๕/๔๑.๖๗	๐	๐
๖.ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๓๕/๕๘.๓๓	๒๕/๔๑.๖๗	๐	๐
๗.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๓๗/๖๑.๖๗	๒๓/๓๘.๓๓	๐	๐
๘.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๔๖/๗๖.๖๗	๑๔/๒๓.๓๓	๐	๐
คะแนนเฉลี่ย (คะแนนเฉลี่ยแต่ละข้อรวมกัน/๘)	**๖๒.๙๒**	**๓๗.๐๘**	**๐**	**๐**

จากการตอบแบบสอบถาม การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ อยู่ในระดับพอใจ จ้านวน ๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๗ รองลงมาอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ จ้านวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๓๓