

ประกาศเทศบาลตำบลธารน้ำทิพย์
เรื่อง สรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลธารน้ำทิพย์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

ตามที่เทศบาลตำบลธารน้ำทิพย์ ได้ดำเนินการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลธารน้ำทิพย์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ เพื่อให้ประชาชนตอบแบบสอบถามการใช้บริการของเทศบาลตำบลธารน้ำทิพย์ อำเภอเบตง จังหวัดยะลา

เทศบาลตำบลธารน้ำทิพย์ จึงขอประกาศสรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลธารน้ำทิพย์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ตามเอกสารแนบท้ายประกาศ นี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑ เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

(นายมะอูโซะ สาลัง)
นายกเทศมนตรีตำบลธารน้ำทิพย์

สำนักปลัด ทต.ธารน้ำทิพย์

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลธารน้ำทิพย์ โทร ๐๗๓-๒๘๗๑๑๑ โทรสาร ๐-๗๓๒๘-๗๐๑๙
ที่ ยล ๕๓๑๐๑/๒๖๑ วันที่ ๙ ตุลาคม ๒๕๖๒
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลธารน้ำทิพย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลธารน้ำทิพย์

ตามที่เทศบาลตำบลธารน้ำทิพย์ ได้ดำเนินการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลธารน้ำทิพย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ เพื่อให้ประชาชนตอบแบบสอบถามการใช้บริการของเทศบาลตำบลธารน้ำทิพย์ จำนวน ๖๕ ชุด โดยการประเมินทั้งหมด ๓ ด้าน ๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๒. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มเป้าหมายทั้งหมด จำนวน ๖๕ ราย โดยส่วนใหญ่จะมารับบริการขอความอนุเคราะห์น้ำมากที่สุด จำนวน ๒๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๘๕ การชำระภาษีบำรุงท้องที่ จำนวน ๑๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๘ ขอดูดสิ่งปฏิกูล จำนวน ๘ ราย คิดเป็น ร้อยละ ๑๒.๓๑ การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร จำนวน ๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๗๗ ขอยืมใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ จำนวน ๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗.๖๙ การรับชำระภาษีป้าย จำนวน ๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔.๖๒ การรับรองเพื่อขอเลขที่บ้าน จำนวน ๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔.๖๒ การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน จำนวน ๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๘

ผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย โดยส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๗๗ เพศหญิง จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๒๓ ตามลำดับ

อายุอยู่ระหว่าง ๓๑ - ๓๕ ปี จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐ และอายุ ๔๑ – ๔๕ ปี จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐ อายุระหว่าง ๔๖ – ๕๐ ปี จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๓๘ อายะหว่าง ๓๖ – ๔๐ ปี จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๓๑ อายุระหว่าง ๕๑ – ๕๕ ปี จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๗๗ อายุระหว่าง ๕๖ – ๖๐ ปี จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๒๓ อายุระหว่าง ๖๖ – ๗๐ ปี จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๖๒ อายุระหว่าง ๒๐ – ๒๕ และ อายุระหว่าง ๖๑ – ๖๕ ปี จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๑๖ และอายุระต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๔

สถานภาพเป็นคู่/ สมรส จำนวน ๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒๓ โสด จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๒๑ และหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๔

ระดับการศึกษาที่สำเร็จสูงสุดมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๙๒ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน, จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ ปริญญาตรี จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ อนุปริญญา จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๘๕ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๒๑

มารับบริการของเทศบาลตำบลธารน้ำทิพย์โดยภาพรวมทั้ง ๓ ด้าน จะมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\overline{X}$ ๔.๗๔)

หากพิจารณาความพึงพอใจในการให้บริการเป็นรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดพบว่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ระดับพอใจมากที่สุด ($\overline{X}$ = ๔.๗๖) และที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\overline{X}$ ๔.๗๑)

/และหาก...

และหากพิจารณาความพึงพอใจในการให้บริการเป็นรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ พบว่า ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\overline{X}$ ๔.๙๔) และที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด พบว่า การแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\overline{X}$ ๔.๔๕)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลธารน้ำทิพย์ อำเภอเบตง จังหวัดยะลา โดยรวมทั้ง ๓ ด้าน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗๑ เทียบคะแนนได้ ๗ คะแนน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๖, ๔.๗๔, ๔.๗๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๑๕, ๙๔.๗๓ และ ๙๔.๒๖ ตามลำดับ เมื่อเทียบคะแนนแต่ละด้านได้ ด้านละ ๗ คะแนน

สรุปในภาพรวม การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลธารน้ำทิพย์ อำเภอเบตง จังหวัดยะลา อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด และระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจร้อยละ ๙๔.๗๑

สำหรับปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลธารน้ำทิพย์ ไม่มีการเสนอะแนะหรือแสดงความคิดเห็น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายอมร นิลรัตน์)
หัวหน้าสำนักปลัด

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

ลงชื่อ.....
(นายชยุต เหมวิเชียร)
ปลัดเทศบาล

ความเห็นนายกเทศมนตรี
.....
.....

ลงชื่อ.....
(นายมะอูโซะ สาลัง)
นายกเทศมนตรีตำบลธารน้ำทิพย์

สรุปความคิดเห็นการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เทศบาลตำบลธารน้ำทิพย์ อำเภอเบตง จังหวัดยะลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

การเก็บข้อมูลเป็นการเก็บข้อมูลแบบสุ่มแจกแบบสอบถามจากผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลธารน้ำทิพย์ที่เปิดให้บริการ สามารถเก็บแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน ๖๕ ฉบับ ในภารกิจงานบริการ ๑๘ งานบริการ จากแบบสอบถามคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ตอนที่ ๑ เรื่องที่ขอรับบริการ

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๓ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งประกอบด้วยเพศ อายุ สถานภาพ การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด อาชีพประจำ

ตอนที่ ๔ ความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน ชนิดกำหนดคำตอบของข้อความมี ๕ ระดับ เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลธารน้ำทิพย์ โดยให้ค่าน้ำหนักคะแนน ดังนี้

เกณฑ์การแปลผล

๕	หมายถึง	พอใจมากที่สุด
๔	หมายถึง	พอใจมาก
๓	หมายถึง	พอใจปานกลาง
๒	หมายถึง	พอใจน้อย
๑	หมายถึง	พอใจน้อยที่สุด

คะแนนอยู่ระหว่าง	๔.๕๑ – ๕.๐๐	พอใจมากที่สุด
คะแนนอยู่ระหว่าง	๓.๕๑ – ๔.๕๐	พอใจมาก
คะแนนอยู่ระหว่าง	๒.๕๑ – ๓.๕๐	พอใจปานกลาง
คะแนนอยู่ระหว่าง	๑.๕๑ – ๒.๕๐	พอใจน้อย
คะแนนอยู่ระหว่าง	๐.๐๐ – ๑.๕๐	พอใจน้อยที่สุด

เกณฑ์ในการให้คะแนน

คะแนนเต็ม	๗	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๘๐
คะแนนเต็ม	๖	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๗๕ - ๘๐
คะแนนเต็ม	๕	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๗๐ - ๗๕
คะแนนเต็ม	๔	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๖๕ - ๗๐
คะแนนเต็ม	๓	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๖๐ - ๖๕
คะแนนเต็ม	๒	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๕๕ - ๖๐
คะแนนเต็ม	๑	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๕๐ - ๕๕
คะแนนเต็ม	๐	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๕๐

ตอนที่ ๕ ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการและการปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลธารน้ำทิพย์

ผลการประเมิน

ตอนที่ ๑ เรื่องที่ขอรับบริการ

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนร้อยละของผู้ขอรับบริการ

เรื่อง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๐	๐
๒. การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	๐	๐
๓. การขอความอนุเคราะห์เรื่องต่างๆ		
๓.๑ ขอความอนุเคราะห์น้ำ	๒๒	๓๓.๘๕
๓.๒ ขอดูดสิ่งปฏิกูล	๘	๑๒.๓๑
๓.๓ ขอยืมใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ	๕	๗.๖๙
๓.๔ อื่นๆ	๐	๐.๐๐
๔. ยื่นคำร้องเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๐	๐.๐๐
๕.การรับสมัครเด็กเล็กของ ศพด.	๐	๐.๐๐
๖. การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๗	๑๐.๗๗
๗. การออกแบบบ้าน	๐	๐.๐๐
๘. การรับชำระภาษีป้าย	๓	๔.๖๒
๙. การชำระภาษีบำรุงท้องที่	๑๕	๒๓.๐๘
๑๐. การรับรองเอกสารสิทธิ์	๐	๐.๐๐
๑๑. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๐	๐.๐๐
๑๒. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์	๐	๐.๐๐
๑๓. การใช้อินเตอร์ตำบล/wifi	๐	๐.๐๐
๑๔. การยื่นลงทะเบียนเด็กแรกเกิด	๐	๐.๐๐
๑๕. การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	๐	๐.๐๐
๑๖. การรับรองเพื่อขอเลขที่บ้าน	๓	๔.๖๒
๑๗. การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	๒	๓.๐๘
๑๘. การจดทะเบียนพาณิชย์	๐	๐.๐๐
๑๙. อื่นๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๖๕	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มเป้าหมายทั้งหมด จำนวน ๖๕ ราย โดยส่วนใหญ่จะมารับบริการขอความอนุเคราะห์น้ำมากที่สุด จำนวน ๒๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๘๕ การชำระภาษีบำรุงท้องที่ จำนวน ๑๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๘ ขอดูดสิ่งปฏิกูล จำนวน ๘ ราย คิดเป็น ร้อยละ ๑๒.๓๑ การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร จำนวน ๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๗๗ ขอยืมใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ จำนวน ๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗.๖๙ การรับชำระภาษีป้าย จำนวน ๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔.๖๒ การรับรองเพื่อขอเลขที่บ้าน จำนวน ๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔.๖๒ การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน จำนวน ๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๘

ตอนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของเทศบาลตำบลธารน้ำทิพย์

ตารางที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๓๓	๕๐.๗๗
หญิง	๓๒	๔๙.๒๓
รวม	๖๕	๑๐๐
อายุ (ปี)		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑	๑.๕๔
๒๐ - ๒๕	๒	๓.๐๘
๒๖ - ๓๐	๐	๐.๐๐
๓๑ - ๓๕	๑๓	๒๐.๐๐
๓๖ - ๔๐	๘	๑๒.๓๑
๔๑ - ๔๕	๑๓	๒๐.๐๐
๔๖ – ๕๐	๑๐	๑๕.๓๘
๕๑ – ๕๕	๗	๑๐.๗๗
๕๖ - ๖๐	๖	๙.๒๓
๖๑ - ๖๕	๒	๓.๐๘
๖๖ - ๗๐	๓	๔.๖๒
๗๑ – ๗๕	๐	๐.๐๐
๗๖ - ๘๐	๐	๐.๐๐
๘๑ - ๘๕	๐	๐.๐๐
๘๖ – ๙๐	๐	๐.๐๐
๙๑ - ๙๕	๐	๐.๐๐
๙๖ - ๑๐๐	๐	๐.๐๐
รวม	**๖๕**	**๑๐๐**
สถานภาพสมรส		
โสด	๖	๙.๒๑
สมรส	๕๘	๘๙.๒๓
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	๑	๑.๕๔
รวม	**๖๕**	**๑๐๐**

ตอนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	๑๓	๒๐.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	๖	๙.๒๑
ปริญญาตรี	๑๓	๒๐.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๒๔	๓๖.๙๒
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๙	๑๓.๘๕
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
รวม	**๖๕**	**๑๐๐**
อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๖	๙.๒๓
รับจ้างทั่วไป	๑๗	๒๖.๑๕
อื่นๆ...	๑	๑.๕๔
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	๗	๑๐.๗๗
เกษตรกร/ประมง	๓๔	๕๒.๓๑
นักเรียน/นักศึกษา	๐	๐.๐๐
ว่างงาน	๐	๐.๐๐
รวม	**๖๕**	**๑๐๐**

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย โดยส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๗๗ เพศหญิง จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๒๓ ตามลำดับ

อายุอยู่ระหว่าง ๓๑ - ๓๕ ปี จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐ และอายุ ๔๑ – ๔๕ ปี จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐ อายุระหว่าง ๔๖ – ๕๐ ปี จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๓๘ อายะหว่าง ๓๖ – ๔๐ ปี จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๓๑ อายุระหว่าง ๕๑ – ๕๕ ปี จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๗๗ อายุระหว่าง ๕๖ – ๖๐ ปี จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๒๓ อายุระหว่าง ๖๖ – ๗๐ ปี จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๖๒ อายุระหว่าง ๒๐ – ๒๕ และ อายุระหว่าง ๖๑ – ๖๕ ปี จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๑๖ และอายุระต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๔

สถานภาพเป็นคู่/ สมรส จำนวน ๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒๓ โสด จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๒๑ และหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๔

ระดับการศึกษาที่สำเร็จสูงสุดมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๙๒ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน, จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ ปริญญาตรี จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ อนุปริญญา จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๘๕ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๒๑

อาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๓๑ รับจ้างทั่วไป จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๑๕ ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๗๗ รับราชการ จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๒๓ อื่นๆ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๔

ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลธารน้ำทิพย์

ตารางที่ ๓ แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ	$\overline{X}$	ระดับ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
๑. ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๙๔	พอใจมากที่สุด
๒. การแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	๔.๔๕	พอใจมาก
๓.การตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ	๔.๘๙	พอใจมากที่สุด
๔.ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๖๕	พอใจมากที่สุด
๕.เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	๔.๗๔	พอใจมากที่สุด
๖.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้บริการเหมือนทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๗๕	พอใจมากที่สุด
๗.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๔.๗๔	พอใจมากที่สุด
รวม (๑ – ๗ รวมกัน/๗)	**๔.๗๔**	**พอใจมากที่สุด**
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		
๑.มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย	๔.๖๒	พอใจมากที่สุด
๒.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๔.๗๔	พอใจมากที่สุด
๓.ขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก และรวดเร็ว	๔.๗๗	พอใจมากที่สุด
๔.ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๔.๖๙	พอใจมากที่สุด
๕.ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๔.๗๒	พอใจมากที่สุด
๖.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๔.๗๔	พอใจมากที่สุด
รวม (๑ – ๖ รวมกัน/๖)	**๔.๗๑**	**พอใจมากที่สุด**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
๑.สถานที่ตั้งหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๗๗	พอใจมากที่สุด
๒.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ	๔.๖๖	พอใจมากที่สุด
๓.ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	๔.๗๘	พอใจมากที่สุด
๔.เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๔.๘๐	พอใจมากที่สุด
๕.ความเพียงพอ ของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	๔.๗๘	พอใจมากที่สุด
๖.ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๖๘	พอใจมากที่สุด
๗.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๔.๘๐	พอใจมากที่สุด
๘.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๔.๗๘	พอใจมากที่สุด
รวม (๑ – ๘ รวมกัน/๘)	**๔.๗๖**	พอใจมากที่สุด
รวมทั้ง ๓ ด้าน (๔.๗๔+๔.๗๑+๔.๗๖=๑๔.๒๑/๓)	**๔.๗๔**	**พอใจมากที่สุด**

จากตารางที่ ๓ ผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลธารน้ำทิพย์โดยภาพรวม ทั้ง ๓ ด้าน จะมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\overline{X}$ ๔.๗๔)

หากพิจารณาความพึงพอใจในการให้บริการเป็นรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดพบว่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ระดับพอใจมากที่สุด ($\overline{X}$ = ๔.๗๖) และที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\overline{X}$ ๔.๗๑)

และหากพิจารณาความพึงพอใจในการให้บริการเป็นรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ พบว่า ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\overline{X}$ ๔.๙๔) และที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด พบว่า การแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\overline{X}$ ๔.๔๕)

ตารางที่ ๔ แสดงค่าร้อยละและคะแนนของระดับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการให้บริการ (จำนวนคนที่ตอบแต่ละข้อ/๖๐ = ผลเฉลี่ยแต่ละระดับ)	ร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม					ร้อยละ	คะแ
	๕	๔	๓	๒	๑		
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
๑.ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๖๑/๙๓.๘๕	๔/๖.๑๕	๐	๐	๐	๙๘.๗๗	๗
๒.การแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	๒๙/๔๔.๖๒	๓๖/๕๕.๓๘	๐	๐	๐	๘๘.๙๒	๗
๓.การตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ	๕๘/๘๙.๒๓	๗/๑๐.๗๗	๐	๐	๐	๙๗.๘๕	๗
๔.ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔๒/๖๔.๗๒	๒๓/๓๕.๓๘	๐	๐	๐	๙๒.๙๒	๗
๕.เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ	๔๘/๗๓.๘๕	๑๗/๒๖.๑๕	๐	๐	๐	๙๔.๗๗	๗
๖. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้บริการเหมือนทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔๙/๗๕.๓๘	๑๖/๒๔.๖๒	๐	๐	๐	๙๕.๐๘	๗
๗.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๔๘/๗๓.๘๕	๑๗/๒๖.๑๕	๐	๐	๐	๙๔.๗๗	๗
รวม (คะแนนเฉลี่ยแต่ละข้อรวมกัน/๖)						**๙๔.๗๓**	**๗**
๒. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							
๑.มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย	๔๐/๖๑.๕๔	๒๕/๓๘.๔๖	๐	๐	๐	๙๒.๓๑	๗
๒.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๔๘/๗๓.๘๕	๑๗/๒๖.๑๕	๐	๐	๐	๙๔.๗๗	๗
๓.ขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก และรวดเร็ว	๕๐/๗๖.๙๒	๑๕/๒๓.๐๘	๐	๐	๐	๙๕.๓๘	๗
๔.ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๔๕/๖๙.๒๓	๒๐/๓๐.๗๗	๐	๐	๐	๙๓.๘๕	๗
๕.ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๔๗/๗๒.๓๑	๑๘/๒๗.๖๙	๐	๐	๐	๙๔.๔๖	๗
๖.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๔๘/๗๓.๘๕	๑๗/๒๖.๑๕	๐	๐	๐	๙๔.๗๗	๗
รวม (คะแนนเฉลี่ยแต่ละข้อรวมกัน/๖)						**๙๔.๒๖**	**๗**

ตารางที่ ๔ แสดงค่าร้อยละและคะแนนของระดับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการให้บริการ (จำนวนคนที่ตอบแต่ละข้อ/๖๐ = ผลเฉลี่ยแต่ละระดับ)	ร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม					ร้อยละ	คะแนน
	๕	๔	๓	๒	๑		
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๑.สถานที่ตั้งหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๕๐/๗๖.๙๒	๑๕/๒๓.๐๘	๐	๐	๐	๙๕.๓๘	๗
๒.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ	๔๓/๖๖.๑๕	๒๒/๓๓.๘๕	๐	๐	๐	๙๓.๒๓	๗
๓.ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	๕๑/๗๘.๔๖	๑๔/๒๑.๕๔	๐	๐	๐	๙๕.๖๙	๗
๔.เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๕๒/๘๐.๐๐	๑๓/๒๐.๐๐	๐	๐	๐	๙๖.๐๐	๗
๕.ความเพียงพอ ของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	๕๑/๗๘.๔๖	๑๔/๒๑.๕๑	๐	๐	๐	๙๕.๖๙	๗
๖.ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔๔/๖๗.๖๙	๒๑/๓๒.๓๑	๐	๐	๐	๙๓.๕๔	๗
๗.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๕๒/๘๐.๐๐	๑๓/๒๐.๐๐	๐	๐	๐	๙๖.๐๐	๗
๘.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๕๑/๗๘.๔๖	๑๔/๒๑.๕๔	๐	๐	๐	๙๕.๖๙	๗
รวม (คะแนนเฉลี่ยแต่ละข้อรวมกัน/๘)						**๙๕.๑๕**	**๗**
รวม ๓ ด้าน	**๙๔.๗๓+๙๔.๒๖+๙๕.๑๕=๒๘๔.๑๔/๓**					**๙๔.๗๑**	

จากตารางที่ ๔ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลธารน้ำทิพย์ อำเภอเบตง จังหวัดยะลา โดยรวมทั้ง ๓ ด้าน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗๑ เทียบคะแนนได้ ๗ คะแนน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๖, ๔.๗๔, ๔.๗๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๑๕, ๙๔.๗๓ และ ๙๔.๒๖ ตามลำดับ เมื่อเทียบคะแนนแต่ละด้านได้ ด้านละ ๗ คะแนน

สรุปในภาพรวม การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลธารน้ำทิพย์ อำเภอเบตง จังหวัดยะลา อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด และระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจร้อยละ ๙๔.๗๑

ตอนที่ ๔ ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลธารน้ำทิพย์

-ไม่มี