






## ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจผู้รับบริการ

### ๑. ความคิดเห็นของผู้รับบริการเบี่ยงชีฟ

หัวข้อติดตามและประเมินผล/เนื้อหา	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด ๕ 	มาก ๔ 	ปานกลาง ๓ 	น้อย ๒ 	ควรปรับปรุง ๑ 
ด้านขั้นตอนการให้บริการเบี่ยงชีฟ					
๑.การทำงานเป็นทีมและการประสานงาน	๓๔	๑๑	๐	๐	๐
๒.การให้ความสำคัญต่อการบริการ	๓๓	๑๒	๐	๐	๐
๓.ความรวดเร็วในการให้บริการ	๓๖	๙	๐	๐	๐
๔.มีความตั้งใจและเอาใจใส่ในการให้บริการ	๓๒	๑๓	๐	๐	๐
๕.ความชัดเจนในการชี้แจงรายละเอียดต่าง ๆ ของงานที่ให้บริการ	๓๘	๗	๐	๐	๐

ด้านขั้นตอนการให้บริการเบี่ยงชีฟ	จำนวนคน	จำนวนคน	ร้อยละ	ร้อยละ
๑.การทำงานเป็นทีมและการประสานงาน	๓๔	๑๑	๗๕.๕๖	๒๔.๔๔
๒.การให้ความสำคัญต่อการบริการ	๓๓	๑๒	๗๓.๓๓	๒๖.๖๗
๓.ความรวดเร็วในการให้บริการ	๓๖	๙	๘๐.๐๐	๒๐.๐๐
๔.มีความตั้งใจและเอาใจใส่ในการให้บริการ	๓๒	๑๓	๗๑.๑๑	๒๘.๘๙
๕.ความชัดเจนในการชี้แจงรายละเอียดต่าง ๆ ของงานที่ให้บริการ	๓๘	๗	๘๔.๔๔	๑๕.๕๖

จากตาราง ด้านขั้นตอนการให้บริการเบี่ยงชีฟ พบว่ามีความพึงพอใจมาก คือ ความชัดเจนในการชี้แจงรายละเอียดต่าง ๆ ของงานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔๔ ลำดับที่สอง คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ ลำดับที่สาม การทำงานเป็นทีมและการประสานงาน คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๕๖ ลำดับที่สี่ คือ การให้ความสำคัญต่อการบริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๓๓ และลำดับสุดท้ายมีความตั้งใจและเอาใจใส่ในการให้บริการ คิดเป็น ร้อยละ ๗๑.๑๑ ตามลำดับ

หัวข้อติดตามและประเมินผล/เนื้อหา	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด ๕ 	มาก ๔ 	ปานกลาง ๓ 	น้อย ๒ 	ควรปรับปรุง ๑ 
<b>ด้านช่องทางการให้บริการเบิยยังชีพ</b>					
๑.มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงาน หลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์ และเว็บบอร์ด	๓๙	๖	๐	๐	๐
๒.มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถาม เกี่ยวกับการรับบริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อ ของผู้รับผิดชอบ เพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อ สอบถามได้สะดวก รวดเร็ว	๓๔	๑๕	๐	๐	๐
๓.ในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์ เว็บบอร์ด มีความสะดวก คล่องตัว	๓๓	๑๒	๐	๐	๐
๔.เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับ ฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บบอร์ด	๓๒	๑๓	๐	๐	๐





ด้านช่องทางการให้บริการเบิยยังชีพ	จำนวนคน	จำนวนคน	ร้อยละ	ร้อยละ
๑.มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงาน หลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์ และเว็บบอร์ด	๓๙	๖	๘๖.๖๗	๑๓.๓๓
๒.มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถาม เกี่ยวกับการรับบริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ ติดต่อกของผู้รับผิดชอบ เพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อ สอบถามได้สะดวก รวดเร็ว	๓๔	๑๕	๗๕.๕๖	๓๓.๓๓
๓.ในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์ เว็บบอร์ด มีความสะดวก คล่องตัว	๓๓	๑๒	๗๓.๓๓	๒๖.๖๗
๔.เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับ ฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บบอร์ด	๓๒	๑๓	๗๑.๑๑	๒๘.๘๙

จากตาราง ด้านช่องทางการให้บริการเบิยยังชีพ พบว่ามีความพึงพอใจมาก คือ มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์ และเว็บบอร์ด คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๗ ลำดับที่สอง คือ มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบ เพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๕๖ ลำดับที่สาม คือ ในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์ เว็บบอร์ด มีความสะดวก คล่องตัว คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๓๓ และลำดับสุดท้ายเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บบอร์ด คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๑๑ ตามลำดับ

หัวข้อติดตามและประเมินผล/เนื้อหา	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด ๕ 	มาก ๔ 	ปานกลาง ๓ 	น้อย ๒ 	ควรปรับปรุง ๑ 
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเบี่ยงชีพ</b>					
๑.มีความรู้ ความสามารถในงานที่ให้บริการ เป็นอย่างดี	๓๕	๑๐	๐	๐	๐
๒.ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุขภาพ และมีอัธยาศัยดี ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๓๔	๑๑	๐	๐	๐
๓.ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ	๓๕	๑๐	๐	๐	๐
๔.ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	๓๖	๙	๐	๐	๐
๕.มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่	๓๙	๖	๐	๐	๐

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเบี่ยงชีพ	จำนวนคน	จำนวนคน	ร้อยละ	ร้อยละ
๑.มีความรู้ ความสามารถในงานที่ให้บริการเป็น อย่างดี	๓๕	๑๐	๗๗.๗๘	๒๒.๒๒
๒.ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุขภาพ และ มีอัธยาศัยดี ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถาม ได้เป็นอย่างดี	๓๔	๑๑	๗๕.๕๖	๒๔.๔๔
๓.ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มี ความเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ	๓๕	๑๐	๗๗.๗๘	๒๒.๒๒
๔.ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วยความเสมอ ภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	๓๖	๙	๘๐.๐๐	๒๐.๐๐
๕.มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่	๓๙	๖	๘๖.๖๗	๑๓.๓๓

จากตาราง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเบี่ยงชีพ พบว่ามีความพึงพอใจมาก คือ มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๗ ลำดับที่สอง คือ ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ ลำดับที่ ๓ .มีความรู้ ความสามารถในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดีและให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๗๘ และลำดับสุดท้ายให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุขภาพ และมีอัธยาศัยดี ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๕๖ ตามลำดับ

หัวข้อติดตามและประเมินผล/เนื้อหา	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
	๕ 	๔ 	๓ 	๒ 	๑ 
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเบี่ยงชีฟ</b>					
๑.สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด และสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๓๖	๙	๐	๐	๐
๒.มีสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสม สะอาด และเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ เก้าอี้นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำบริการประชาชน	๓๕	๑๐	๐	๐	๐
๓.จัดสถานที่และอุปกรณ์/ป้าย ประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกจุดบริการ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๓๖	๙	๐	๐	๐

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเบี่ยงชีฟ	จำนวนคน	จำนวนคน	ร้อยละ	ร้อยละ
๑.สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด และสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๓๖	๙	๘๐.๐๐	๒๐.๐๐
๒.มีสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสม สะอาด และเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ เก้าอี้นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำบริการประชาชน	๓๕	๑๐	๗๗.๗๘	๒๒.๒๒
๓.จัดสถานที่และอุปกรณ์/ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกจุดบริการ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๓๖	๙	๘๐.๐๐	๒๐.๐๐

จากตาราง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเบี่ยงชีฟ พบว่ามีความพึงพอใจมาก คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด และสะดวกในการเดินทางมารับบริการและจัดสถานที่และอุปกรณ์/ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกจุดบริการ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสม สะอาด และเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ เก้าอี้นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำบริการประชาชน เป็นลำดับสุดท้าย

## ๑. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

-สิ่งที่ประชาชนประทับใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านสา ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ให้คำแนะนำในการให้บริการของแต่ละงาน

-ไฟส่องสว่างรายทาง เทศบาลต้องทำการสำรวจและดำเนินการให้ประชาชนผู้ใช้เส้นทางคมนาคมระหว่างทางเชื่อมหมู่บ้าน ให้มีแสงสว่างเพียงพอ และได้รับความสะดวกในเวลากลางคืน เพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ลดการเกิดอุบัติเหตุของผู้ใช้รถใช้ถนนในการสัญจรไปมา ป้องกันการเกิดอาชญากรรม

-ระดับความพึงพอใจในภาพรวม จะเห็นได้ว่า ความชัดเจนในการชี้แจงรายละเอียดต่าง ๆ ของงานที่ให้บริการ โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ควรสร้างความเข้าใจของแต่ละงานให้ผู้รับบริการอย่างชัดเจน ปรับปรุงช่องทางการให้บริการ มีการออกแบบสอบถามของแต่ละงานและรายละเอียดของงานนั้น ๆ จัดทำเป็นแผ่นพับ ไปสเตอร์ เพื่อประชาสัมพันธ์รายละเอียดของแต่ละงาน มีการออกแบบสอบถามของแต่ละงานและรายละเอียดของงานนั้น ๆ เพื่อให้สอดคล้องและมีความเหมาะสมกับการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นำข้อมูลต่าง ๆ มาปรับปรุงแก้ไขผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด และมีการประเมินผลงานความพึงพอใจในการรับบริการอย่างสม่ำเสมอจนกว่าประชาชนจะพึงพอใจ

## ๒. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านสา โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๐๕

หมายเหตุ : เกณฑ์ช่วงคะแนนเฉลี่ยเพื่อวัดระดับความพึงพอใจ

ช่วงคะแนนเฉลี่ย ๕ คะแนน หมายถึงระดับ มากที่สุด



ช่วงคะแนนเฉลี่ย ๔ คะแนน หมายถึงระดับ มาก



ช่วงคะแนนเฉลี่ย ๓ คะแนน หมายถึงระดับ ปานกลาง



ช่วงคะแนนเฉลี่ย ๒ คะแนน หมายถึงระดับ น้อย



ช่วงคะแนนเฉลี่ย ๑ คะแนน หมายถึงระดับ ควรปรับปรุง