

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลพอกน้อย ณ จุดบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Citizen
Feedback)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

งานบริการ : งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย หมายถึง การให้บริการทุกประเภทที่เกี่ยวกับงาน
บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย รวมทั้งการติดต่อสื่อสารด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาล
ตำบลพอกน้อย

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนอายุ 15 ปีขึ้นไป ที่มารับบริการด้านงานบริการงานบริการด้านการ
จัดเก็บภาษีนอกสถานที่เทศบาลตำบลพอกน้อยโดยตรง

เนื่องด้วยเทศบาลตำบลพอกน้อย มีความประสงค์ต้องการให้บริการประชาชน ของงานบริการงานบริการ
ด้านการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ให้มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนสูงสุด จึงได้จัดทำ
แบบสำรวจการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพอกน้อย
งานบริการงานบริการด้านการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ ณ จุดบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
(Citizen Feedback) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ขึ้น โดยแบบสำรวจมีทั้งหมด 2 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ

จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านตอบคำถามตามความเป็นจริง ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบสัมภาษณ์ (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ○ หน้าคำตอบ)		
1.1 เพศ		
☐ ชาย	☐ หญิง	
1.2 อายุ		
☐ ต่ำกว่า 20 ปี	☐ อายุ 31 - 40 ปี	☐ อายุ 51 - 60 ปี
☐ อายุ 20 - 30 ปี	☐ อายุ 41 - 50 ปี	☐ มากกว่า 60 ปี
1.3 ระดับการศึกษาสูงสุด		
☐ ประถมศึกษา	☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	☐ สูงกว่าปริญญาตรี
☐ มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	☐ ปริญญาตรี	☐ อื่นๆ
1.4 อาชีพ		
☐ รับราชการ	☐ ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	☐ นักเรียนนักศึกษา
☐ เกษตร/รัฐวิสาหกิจ	☐ รับจ้าง	☐ เกษตรกร
		☐ อื่นๆ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นท่านมากที่สุด)			
หัวข้อประเมินความพึงพอใจ	ไม่พอใจ	พอใจ	พอใจมาก
1. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
1) การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ			
2) การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้			
3) การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน เป็นต้น			
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด			
5) ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด			
2. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
1) ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ			
2) ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ			
3) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น			
4) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น			
5) การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ			
3. สิ่งอำนวยความสะดวก			
1) บ้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ			
2) จุด/ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก			
3) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด เป็นต้น			
4) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความเห็นแบบสอบถาม เป็นต้น			
5) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น			

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นท่านมากที่สุด)			
หัวข้อประเมินความพึงพอใจ	ไม่พอใจ	พอใจ	พอใจมาก
6) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม			
4. คุณภาพของการให้บริการ			
1) การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ			
2) ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ			
3) ผลการบริการในภาพรวม			

**รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน
ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพอกน้อย**

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

งานบริการ : งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพอกน้อย

งานบริการ : งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มาใช้บริการ จำนวน 100 คน โดยแบบสอบถามเป็นคำถามแบบปลายปิด แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ

➔ วิเคราะห์ ผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลพอกน้อยมีกรอบการประเมิน 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านการอำนวยความสะดวก เป็นคำถามแบบประมาณค่า 3 ระดับ ได้แก่

ระดับ = ไม่พึงพอใจ (คะแนนเต็ม 1,900)

ระดับ = พึงพอใจ (คะแนนเต็ม 1,900)

ระดับ = พอใจมาก (คะแนนเต็ม 1,900)

ส่วนที่ 1

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ จำนวน 100 คน

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)
เพศชาย	44
เพศหญิง	56
รวม	100

1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)
ต่ำกว่า 20 ปี	6
อายุ 20 - 30 ปี	18
อายุ 31 - 40 ปี	20
อายุ 41 - 50 ปี	25
อายุ 51 - 60 ปี	19
มากกว่า 60 ปี	12
รวม	100

1.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)
ประถมศึกษา	23
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	27
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	11
ปริญญาตรี	34

สูงกว่าปริญญาตรี	3
อื่นๆ	2
รวม	100

1.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)
รับราชการ	5
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	16
ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	17
รับจ้าง	44
นักเรียนนักศึกษา	5
เกษตรกร	3
อื่นๆ	10
รวม	100

ส่วนที่ 2

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ
งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

จำนวน 100 คน

หัวข้อประเมินความพึงพอใจ (19 ข้อ x 100 คน = 1,900 คะแนน)	ไม่พอใจ (1,900 คะแนน)	พอใจ (1,900 คะแนน)	พอใจมาก (1,900 คะแนน)
1. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
1) การติดต่อหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	5	15	80
2) การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	0	20	80
3) การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน เป็นต้น	3	27	70
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	2	28	70

หัวข้อประเมินความพึงพอใจ (19 ข้อ x 100 คน = 1,900 คะแนน)	ไม่พอใจ (1,900 คะแนน)	พอใจ (1,900 คะแนน)	พอใจมาก (1,900 คะแนน)
5) ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด	0	5	95
2. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
1) ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4	10	86
2) ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	11	9	80
3) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น	4	12	84
4) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	5	16	79
5) การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	0	9	91
3. สิ่งอำนวยความสะดวก			
1) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	3	27	70
2) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	2	28	70
3) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด เป็นต้น	0	5	95
4) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	4	12	84
5) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	5	16	79
6) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	3	10	87
4. คุณภาพของการให้บริการ			
1) การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	5	16	79
2) ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	0	9	91
3) ผลการบริการในภาพรวม	0	4	96
รวม คะแนนเต็ม 1,900 ได้	56	278	1,566

ไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ 2.95 = 56 x 100	พอใจ คิดเป็นร้อยละ 14.63 = $\frac{278 \times 100}{1,900}$	พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 82.42 = 1,566 x 100
---	--	--

<u>1,900</u> = 2.95 %	= 14.63 %	<u>1,900</u> = 82.42 %
--------------------------	-----------	---------------------------

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ดังนี้

จำนวนผู้มาใช้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ที่สุ่มประเมิน จำนวน 100 คน

ผลการประเมินสรุปได้ดังนี้

- | | |
|---------------------|------------------------|
| 1. ไม่พึงพอใจ 20 คน | คิดเป็นร้อยละ 2.95 คน |
| 2. พึงพอใจ 24 คน | คิดเป็นร้อยละ 14.63 คน |
| 3. พึงพอใจมาก 56 คน | คิดเป็นร้อยละ 82.42 คน |
