ประกาศเทศบาลตำบลหนองขาว
เรื่อง ประกาศผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ
ของเทศบาลตำบลหนองขาว

.....

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ เทศบาลตำบลหนองขาว จึงได้สำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลตำบลหนองขาว ณ จุดบริการ และได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจเรียบร้อยแล้ว

เทศบาลตำบลหนองขาว จึงขอประกาศผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ เพื่อให้ทราบโดยทั่วกัน รายละเอียดตามบันทึกแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ 9 ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๔

(นายวัฒนา เชียงทอง)
นายกเทศมนตรีตำบลหนองขาว

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลหนองขาว
ที่ กจ ๕๓๙๐๑/- วันที่ ๑ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔
เรื่อง ขอรายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลหนองขาว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหนองขาว

ด้วยเทศบาลตำบลหนองขาว อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี มีความประสงค์ต้องการให้บริการประชาชน ให้มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนสูงสุด จึงได้จัดทำแบบสำรวจการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองขาว ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ขึ้น โดยแบบสำรวจมีทั้งหมด ๒ ส่วน วิธี สุ่มประเมินจากผู้เข้ารับบริการ จำนวน ๖๕ คน ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ
๒. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ

บัดนี้ การประเมินฯ ได้เสร็จสิ้นแล้ว สำนักปลัดเทศบาลฯ จึงขอรายงานผลการประเมินดังกล่าวให้ผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาการดำเนินงานของเทศบาลตำบลหนองขาวต่อไป รายละเอียดตามแบบสรุปผลที่แนบมาพร้อมบันทึกข้อความนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....
(นายณรงค์พล พัฒนมาศ)
นักจัดการงานทั่วไป

(ลงชื่อ).....
(นายคมสัน คำบุดดี)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

(ลงชื่อ).....
(นายสุชาติ บัวงาม)
ปลัดเทศบาลตำบลหนองขาว

(ลงชื่อ).....
(นายวัฒนา เชียงทอง)
นายกเทศมนตรีตำบลหนองขาว

รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน
ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองขาว
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองขาว ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มาใช้บริการ จำนวน ๖๕ คน โดยแบบสอบถามเป็นคำถามแบบปลายปิด แบ่งออกเป็น ๔ ส่วน ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
๒. สถานภาพของผู้มารับบริการ
๓. เรื่องที่ขอรับบริการ
๔. ปัจจัยความพึงพอใจ
๕. เทศบาลควรปรับปรุงด้านใด

➔ วิเคราะห์ ผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลหนองขาว มีกรอบการประเมิน ๓ ด้าน ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านการอำนวยความสะดวก เป็นคำถามแบบประมาณค่า ๕ ระดับ ได้แก่

ระดับมากที่สุด
ระดับมาก
ระดับปานกลาง
ระดับน้อย
ระดับควรปรับปรุง

ส่วนที่ ๑

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ จำนวน ๖๕ คน

<u>เพศ</u>

ผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหนองขาว ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๓๐ และเพศหญิง จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๖๙ (ดังรายละเอียดในตารางที่ ๑.๑)

๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศชาย	๓๔	๕๒.๓๐
เพศหญิง	๓๑	๔๗.๖๙
รวม	**๖๕**	**๑๐๐**

อายุ

ผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหนองขาว พบว่า ช่วงอายุ ๒๑ - ๔๐ ปี มีจำนวนมากที่สุด ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๖๑ รองลงมาคือ ช่วงอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๖๙ ช่วงอายุมากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๔๖ และช่วงอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี มีจำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๒๓ ตามลำดับ (ดังรายละเอียดในตารางที่ ๑.๒)

๑.๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๖	๙.๒๓
อายุ ๒๑ - ๔๐ ปี	๒๙	๔๔.๖๑
อายุ ๔๑ - ๖๐ ปี	๑๘	๒๗.๖๙
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๒	๑๘.๔๖
รวม	**๖๕**	**๑๐๐**

ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษาของผู้รับบริการ พบว่า จบการศึกษาปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๒๓ รองลงมาคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๖๑ และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๑๕ ตามลำดับ (ดังรายละเอียดในตารางที่ ๑.๓)

๑.๓ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๒๙	๔๔.๖๑
ปริญญาตรี	๓๒	๔๙.๒๓
สูงกว่าปริญญาตรี	๔	๖.๑๕
รวม	**๖๕**	**๑๐๐**

การประกอบอาชีพ

การประกอบอาชีพของผู้รับบริการ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการ มากที่สุด จำนวน ๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๗๕ รองลงมาคือ เกษตรกร/องค์กรเกษตร จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๖๒ และ ผู้ประกอบการ จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๖๒ (ดังรายละเอียดในตารางที่ ๑.๔)

๑.๔ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร/องค์กรเกษตร	๑๐	๑๕.๖๒
ผู้ประกอบการ	๑๐	๑๕.๖๒
ประชาชนผู้รับบริการ	๔๔	๖๘.๗๕
รวม	**๖๔**	**๑๐๐**

จำนวนของเรื่องที่ขอรับบริการ

เรื่องที่ขอรับบริการของเทศบาลตำบลหนองขาว พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะรับบริการงานด้านการยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน มากที่สุด จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๔๖ รองลงมาคือ การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๓๐ การใช้ internet ตำบล จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๗๖ การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๖๙ การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๑๕ การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๖๑ การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๗ การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๗ การขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๗ การชำระภาษีป้าย จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๗ การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๓ การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๓ การออกแบบอาคาร จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๓ การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๓ และการชำระภาษีบำรุงท้องที่ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๓ ตามลำดับ (ดังรายละเอียดในตารางที่ ๑.๕)

๑.๕ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเรื่องที่ขอรับบริการ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๘	๑๒.๓๐
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๕	๗.๖๙
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๒๕	๓๘.๔๖
การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	๑	๑.๕๓
การใช้ internet ตำบล	๗	๑๐.๗๖
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๒	๓.๐๗
การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	๑	๑.๕๓
การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	๓	๔.๖๑
การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	๒	๓.๐๗
การออกแบบอาคาร	๑	๑.๕๓
การขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร	๒	๓.๐๗
การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	๔	๖.๑๕
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๑	๑.๕๓
การชำระภาษีป้าย	๒	๓.๐๗
การชำระภาษีบำรุงท้องที่	๑	๑.๕๓
รวม	**๖๕**	**๑๐๐**

<u>เรื่องที่ขอรับบริการควรปรับปรุง</u>

เรื่องที่ขอรับบริการควรปรับปรุงของเทศบาลตำบลหนองขาว พบว่า บริการควรปรับปรุงด้านบริการการอนุญาตก่อสร้างอาคาร มากที่สุด จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ รองลงมาคือ ด้านวิธีเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๐ ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้แก่ประชาชน จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๐ ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ ด้านบริการชำระภาษี จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐ และ อื่นๆ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐ ตามลำดับ (ดังรายละเอียดในตารางที่ ๕)

๕ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเรื่องที่ขอรับบริการควรปรับปรุง

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	๓	๑๕.๐๐
ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้แก่ประชาชน	๓	๑๕.๐๐
ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร	๒	๑๐.๐๐
ด้านวิธีเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา	๔	๒๐.๐๐
ด้านบริการชำระภาษี	๑	๕.๐๐
ด้านบริการการอนุญาตก่อสร้างอาคาร	๖	๓๐.๐๐
อื่นๆ	๑	๕.๐๐
รวม	**๒๐**	**๑๐๐**

ส่วนที่ ๒
ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ
จำนวน ๖๕ คน

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลหนองขาว พบว่ามีผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดแต่ละรายการดังนี้ (๑)เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย ร้อยละ ๙๒.๓ (๒) การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่ ร้อยละ ๙๓.๘ (๓) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง น่าเชื่อถือ ร้อยละ ๘๖.๑ (๔) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ร้อยละ ๗๘.๔ **โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๘๗.๖๕** และ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากแต่ละรายการดังนี้ (๑)เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย ร้อยละ ๗.๖ (๒) การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่ ร้อยละ ๖.๑ (๓) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง น่าเชื่อถือ ร้อยละ ๑๐.๗ (๔) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ร้อยละ ๒๑.๕ **โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากร้อยละ ๑๑.๔๗** (ดังรายละเอียดในตารางที่ ๖)

๖ แสดงผลความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

หัวข้อประเมินความพึงพอใจ	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		ควรปรับปรุง	
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ
๑) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๖๐	๙๒.๓	๕	๗.๖	๐	๐.๐	๐	๐.๐	๐	๐.๐
๒) การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	๖๑	๙๓.๘	๔	๖.๑	๐	๐.๐	๐	๐.๐	๐	๐.๐
๓) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๕๖	๘๖.๑	๗	๑๐.๗	๐	๐.๐	๐	๐.๐	๐	๐.๐
๔) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๕๑	๗๘.๔	๑๔	๒๑.๕	๐	๐.๐	๐	๐.๐	๐	๐.๐
รวม	๒๒๘	**๘๗.๖๕**	๓๐	**๑๑.๔๗**	๐	๐	๐	๐	๐	๐

ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองขาว พบว่ามีผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดแต่ละรายการดังนี้ (๑) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ร้อยละ ๗๖.๙ (๒) ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ร้อยละ ๗๒.๓ (๓) ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว ร้อยละ ๗๓.๘ (๔) มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ร้อยละ ๘๐ **โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๗๕.๗๕** และ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากแต่ละรายการดังนี้ (๑) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ร้อยละ ๒๓ (๒) ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ร้อยละ ๒๗.๖ (๓) ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว ร้อยละ ๒๔.๖ (๔) มีผัง

ลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ร้อยละ ๒๐ **โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากร้อยละ ๒๓.๘** (ดังรายละเอียดในตารางที่ ๗)

๗ แสดงผลความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

หัวข้อประเมินความพึงพอใจ	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		ควรปรับปรุง	
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ
๑) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๕๐	๗๖.๙	๑๕	๒๓.๐	๐	๐.๐	๐	๐.๐	๐	๐.๐
๒) ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๔๗	๗๒.๓	๑๘	๒๗.๖	๐	๐.๐	๐	๐.๐	๐	๐.๐
๓) ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	๔๘	๗๓.๘	๑๖	๒๔.๖	๐	๐.๐	๐	๐.๐	๐	๐.๐
๔) มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๕๒	๘๐.๐	๑๓	๒๐.๐	๐	๐.๐	๐	๐.๐	๐	๐.๐
รวม	๑๙๗	**๗๕.๗๕**	๖๒	**๒๓.๘**	๐	๐	๐	๐	๐	๐

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจ**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**ของเทศบาลตำบลหนองขาว พบว่ามีผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดแต่ละรายการดังนี้ (๑) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่ง ร้อยละ ๗๒.๓ (๒)) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ร้อยละ ๗๘.๔ (๓) มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวกเหมาะสม ร้อยละ ๘๔.๖ (๔) อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย ร้อยละ ๘๖.๑ **โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๘๓.๔๒** และ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากแต่ละรายการดังนี้ ดังนี้ (๑) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่ง ร้อยละ ๑๕.๓ (๒) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ร้อยละ ๑๖.๙ (๓) มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวกเหมาะสม ร้อยละ ๑๕.๓ (๔) อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย ร้อยละ ๑๓.๘ **โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากร้อยละ ๑๕.๓๒** (ดังรายละเอียดในตารางที่ ๘)

๘. แสดงผลความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

หัวข้อประเมินความพึงพอใจ	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		ควรปรับปรุง	
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ
๑) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่ง	๕๕	๘๔.๖	๑๐	๑๕.๓	๐	๐.๐	๐	๐.๐	๐	๐.๐
๒) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๕๑	๗๘.๔	๑๑	๑๖.๙	๐	๐.๐	๐	๐.๐	๐	๐.๐

หัวข้อประเมินความพึงพอใจ	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		ควรปรับปรุง	
๓) มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวกเหมาะสม	๕๕	๘๔.๖	๑๐	๑๕.๓	๐	๐.๐	๐	๐.๐	๐	๐.๐
๔) อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	๕๖	๘๖.๑	๙	๑๓.๘	๐	๐.๐	๐	๐.๐	๐	๐.๐
รวม	๒๑๗	**๘๓.๔๒**	๔๐	**๑๕.๓๒**	๐	๐	๐	๐	๐	๐

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ เทศบาลตำบลหนองขาว ได้ประเมินความพึงพอใจมากที่สุด ๓ ด้าน ได้แก่ **๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** โดยเทศบาลตำบลหนองขาวได้ประเมินความพึงพอใจแต่ละงานตามลำดับ ดังนี้ ร้อยละ ๘๗.๖๕ ร้อยละ ๗๕.๗๕ และร้อยละ ๘๓.๔๒ โดยใช้สูตรการคำนวณ ดังนี้

ร้อยละความพึงพอใจมากที่สุดโดยภาพรวม = $\frac{\text{ผลรวมของร้อยละความพึงพอใจทุกด้าน}}{\text{จำนวนด้านทั้งหมดที่ประเมิน}}$

= $\frac{๘๗.๖๕+๗๕.๗๕+๘๓.๔๒}{๓}$

= $\frac{\mathbf{๒๓๗.๕๗}}{๓}$

= **๘๒.๗๓**

ร้อยละความพึงพอใจมากโดยภาพรวม = $\frac{\text{ผลรวมของร้อยละความพึงพอใจทุกด้าน}}{\text{จำนวนด้านทั้งหมดที่ประเมิน}}$

= $\frac{๑๑.๔๗+๒๓.๘+๑๕.๓๒}{๓}$

= $\frac{\mathbf{๒๓๗.๕๗}}{๓}$

= **๑๖.๘๖**

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจได้ดังนี้

จำนวนผู้มาใช้บริการ จำนวน ๖๕ คน ผลการประเมินสรุปได้ดังนี้

๑. มากที่สุด ๖๕ คน **คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๒๗**

๒. มาก ๖๕ คน **คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๘๖**

****