



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภอจตุรพักตรพิมาน
จังหวัดร้อยเอ็ด

**รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด**

รายงานผลการสำรวจประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการและรับทราบปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด การประเมินในครั้งนี้เป็นการศึกษาโดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของงานตามภารกิจที่หน่วยงานให้บริการเป็นหลักประกอบด้วย (๑) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (๒) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และมีคำถามปลายเปิดเพื่อให้ได้ข้อมูลความต้องการของประชาชนและข้อเสนอแนะในเชิงคุณภาพรวมด้วย

จากผลการประเมินพบว่าประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ทั้ง ๓ ด้าน ประกอบด้วย (๑) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (๒) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ปรากฏว่าประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับ “มาก”

ระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีผลต่อการให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๑) เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อภัยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ “มาก” ร้อยละความพึงพอใจ ๙๕.๐๐

๒) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจรวดเร็ว เอาใจใส่ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ “มากที่สุด” ร้อยละความพึงพอใจ ๙๗.๐๐

๓) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ “มาก” ร้อยละความพึงพอใจ ๙๕.๐๐

๔) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ “มาก” ร้อยละความพึงพอใจ ๙๕.๐๐

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

๑) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ “มาก” ร้อยละความพึงพอใจ ๙๕.๐๐

๒) ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนมีความชัดเจน พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ “มาก” ร้อยละความพึงพอใจ ๙๖.๐๐

๓) ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ “มาก” ร้อยละความพึงพอใจ ๙๖.๐๐

๔) มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ “มาก” ร้อยละความพึงพอใจ ๙๕.๐๐

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ “มาก” ร้อยละความพึงพอใจ ๙๕.๐๐

๒) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ “มาก” ร้อยละความพึงพอใจ ๙๖.๐๐

๓) อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ “มาก” ร้อยละความพึงพอใจ ๙๕.๐๐

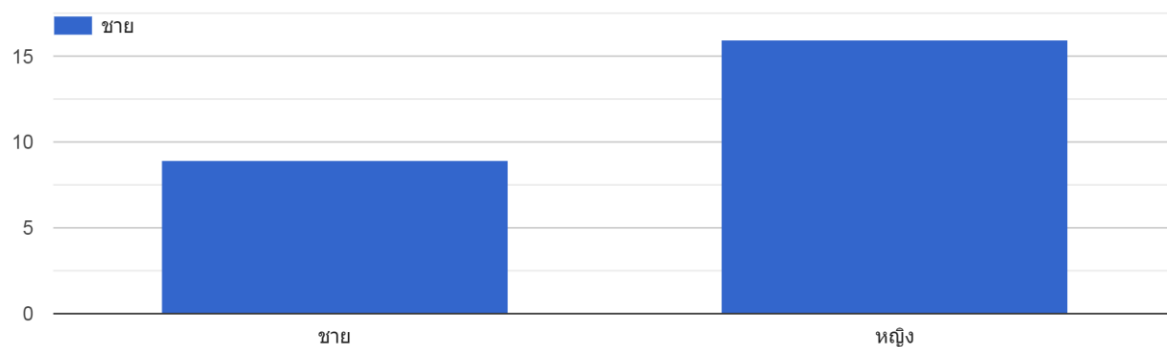
กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ			
	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก	รวม
๑. การชำระภาษี	๙๕.๐๐	๙๖.๐๐	๙๕.๐๐	๙๕.๓๓
๒. การขอรับเบี่ยงชีพผู้สูงอายุ	๙๕.๐๐	๙๖.๐๐	๙๖.๐๐	๙๕.๖๖
๓. การขอจดทะเบียนพาณิชย์	๙๕.๐๐	๙๕.๐๐	๙๕.๐๐	๙๕.๐๐
รวม	๙๕.๐๐	๙๕.๖๖	๙๕.๓๓	๙๕.๓๓

ข้อเสนอแนะ

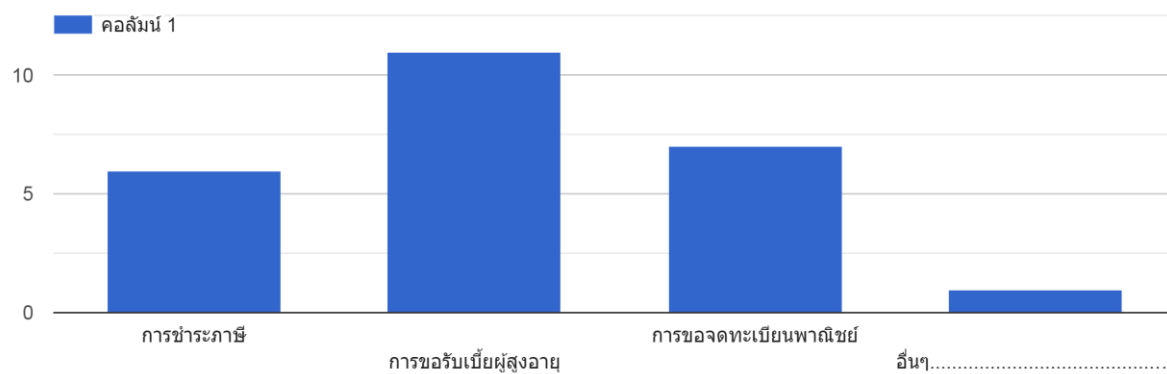
ประชาชนผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ในด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชนและด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร ดังนั้นเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อาจปฏิบัติดังนี้

๑. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกและหลากหลายช่องทาง อาทิ สายด่วน เว็บไซต์ เป็นต้น
๒. การติดตามผลการบริการและการสำรวจข้อมูลย้อนกลับ

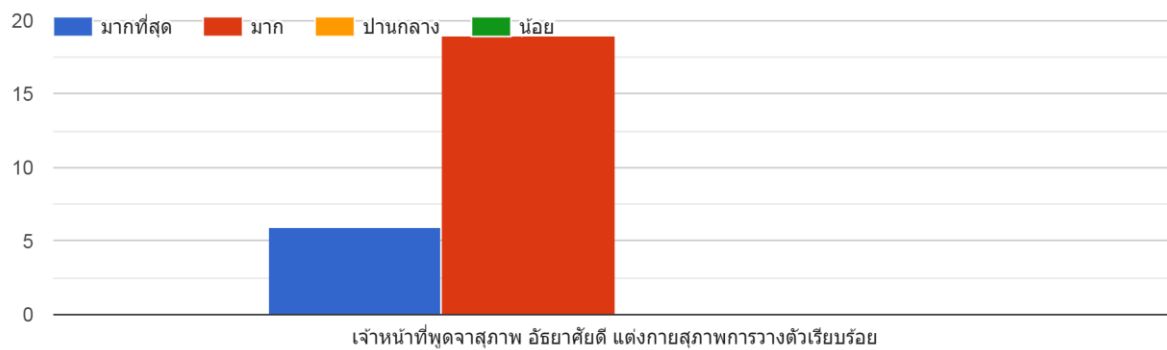
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

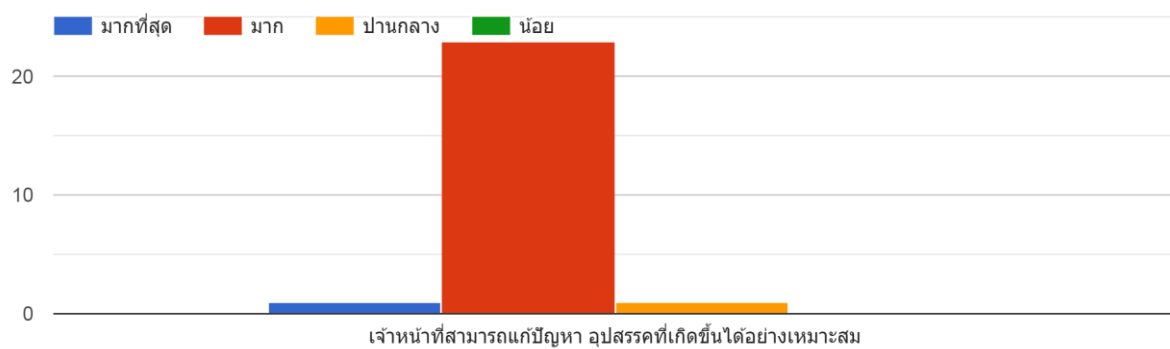
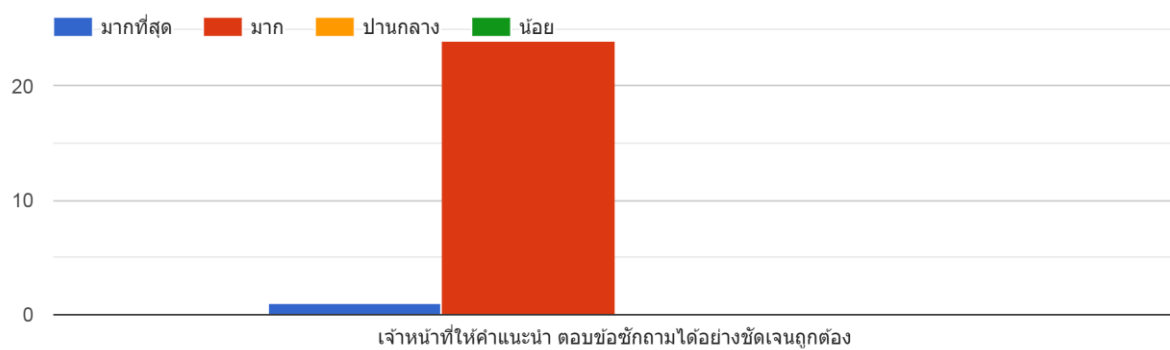
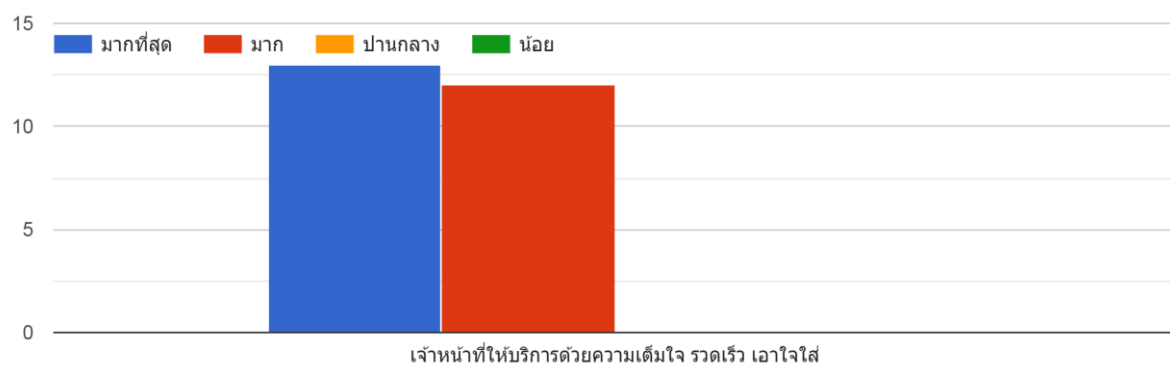


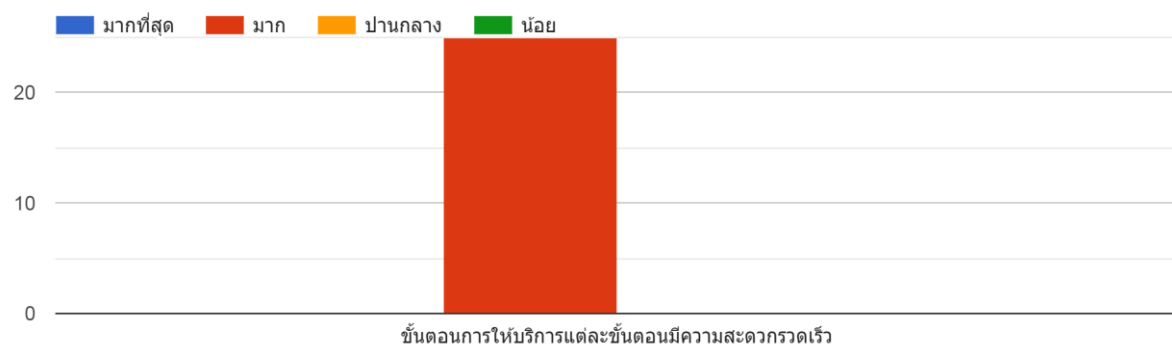
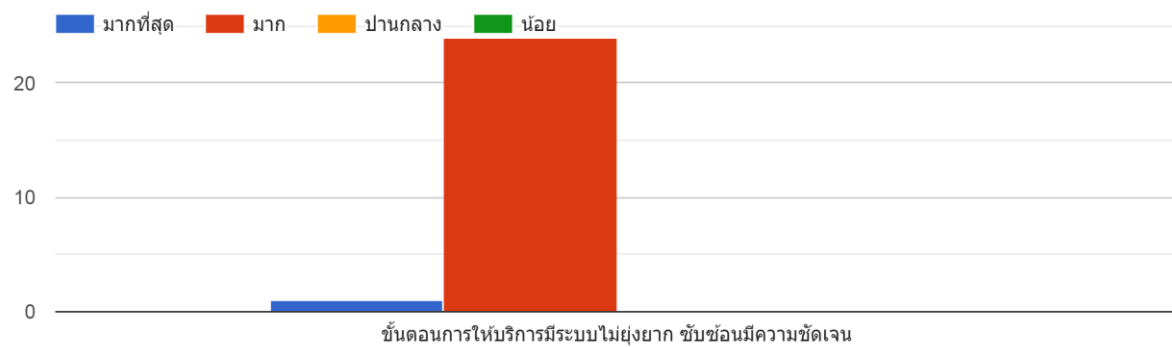
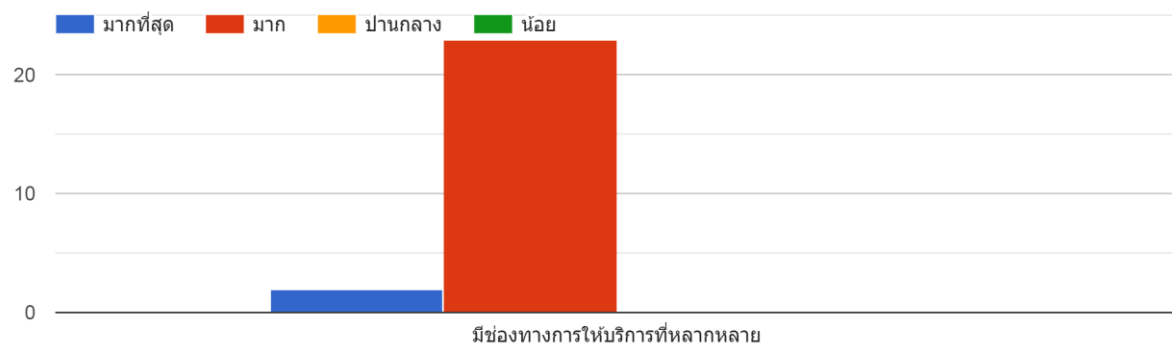
ส่วนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

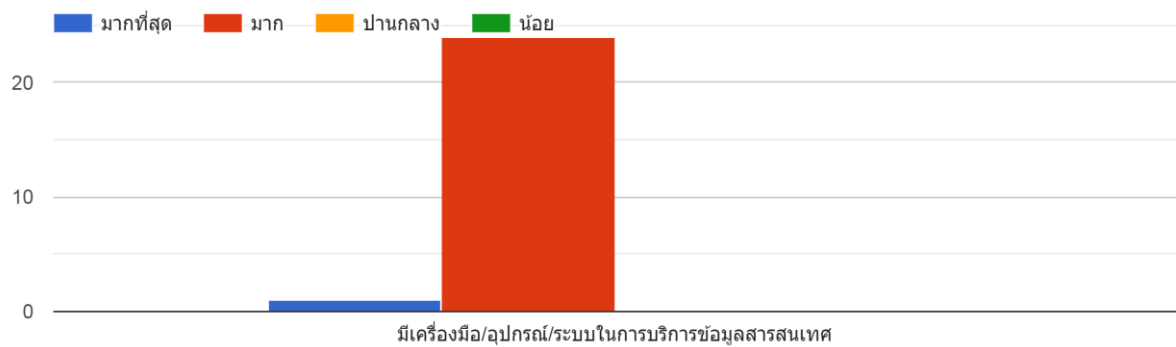
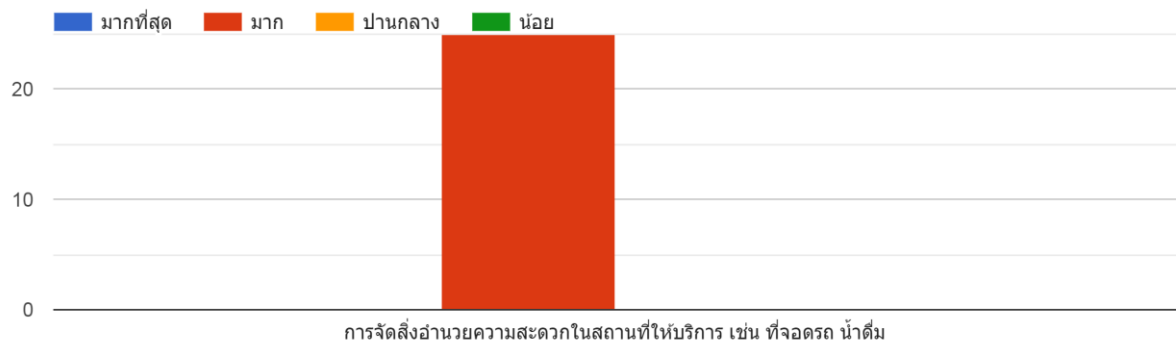
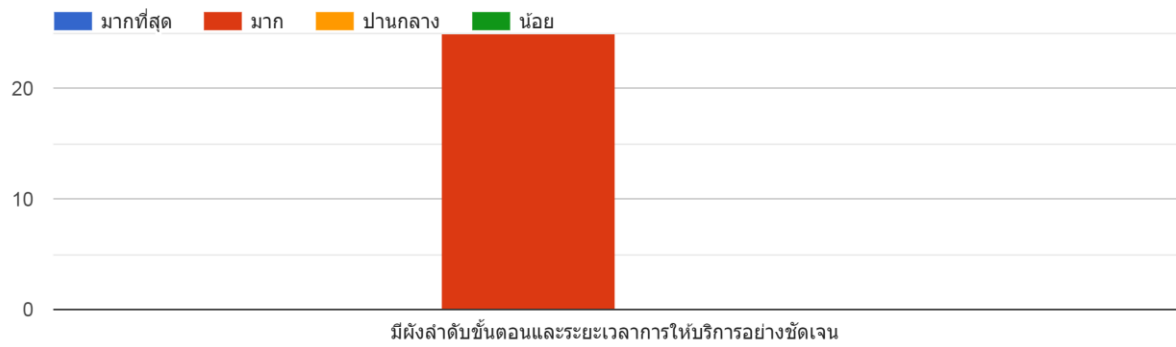


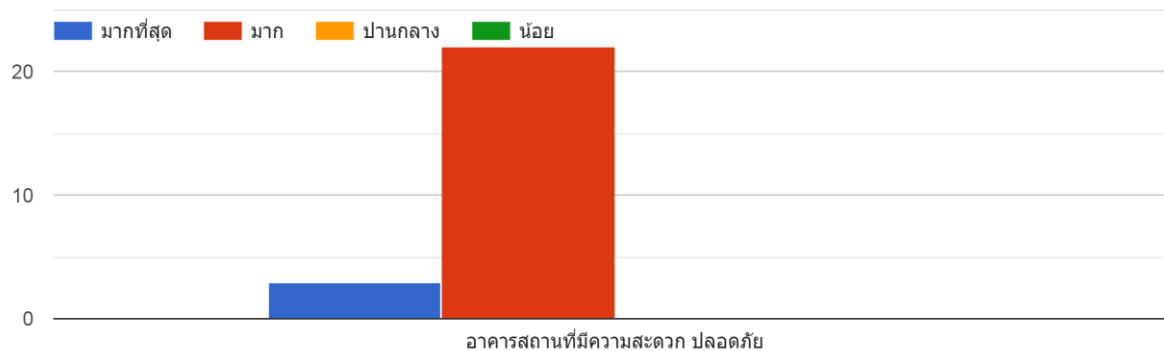
ส่วนที่3 แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ











ท่านคิดว่าเทศบาลตำบลลี้ฟ้าควรปรับปรุงด้านใด
คำตอบ 5 ข้อ

