**สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน**

**เทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี**

**ประจำปีงบประมาณ 2560**

**......................................................................................**

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน อำเภอ โป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2560 (ตุลาคม 2558 – กันยายน 2560) มีผลการประเมินดังนี้

**1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง**

ประชาชนผู้มารับบริการและติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน 50 คน

**2.ระยะเวลาดำเนินการ**

ประจำปีงบประมาณ 2560 (เดือนตุลาคม 2559 – กันยายน 2560)

**3.เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี

**4. การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

**5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ 2560 (ตุลาคม 2559– กันยายน 2560) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **สถานภาพ** | **จำนวน** | **ร้อยละ** |
| **1. เพศ**  ชาย  หญิง  **รวม**  **2. อายุระหว่าง**  ต่ำกว่า 18 ปี  18 – 25 ปี  25 – 35 ปี  35 – 50 ปี  50 - 60 ปี  มากกว่า 61 ปี  **รวม**  **3. สถานภาพ**  โสด  สมรส  หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่  **รวม**  **4. ระดับการศึกษา**  ประถม  มัธยม.  อนุปริญญาตรี  ปริญญาตรี  ปริญญาโท  **รวม**  **5. อาชีพ**  รับราชการ -รัฐวิสาหกิจ  พ่อบ้าน / แม่บ้าน  รับจ้าง / เกษตร  พนักงานจ้างบริษัท  ธุรกิจส่วนตัว  นิสิต / นักศึกษา  อื่น ๆ  **รวม** | 20  30  **50**  -  1  11  13  8  17  **50**  12  29  9  **50**  25  13  4  6  2  **50**  10  3  24  -  5  -  8  **50** | (40.00)  (60.00)  **(100.00)**  -  (2)  (22)  (26)  (16)  (34)  **(100)**  (24)  (58)  (18)  **(100)**  (50)  (26)  (8)  (12)  (4)  (100)  (20)  (6)  (48)  -  10  -  (16)  (100) |

**ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านพฤติกรรม**

1. ส่วนมากประชาชนมาติดต่อกับทางเทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อนเดือนละ 1 ครั้ง รองลงมาปีละ 1 ครั้ง และสัปดาห์ละ 1 ครั้ง ตามลำดับ
2. เวลาที่ใช้ในการรับบริการจากเทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน แต่ละครั้ง น้อยกว่า 30 นาที รองลงมา 30-60 นาที และ 1-2 ชั่วโมงตามลำดับ
3. ส่วนมากได้รับข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน จากผู้นำชุมชน รองลงมาเป็นอื่นๆ และวิทยุตามลำดับ

**ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการบริการของหน่วยงานในเทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน**

**ระดับ 5 ดีที่สุด (91 ขึ้นไป) ระดับ 4 ดีมาก (81-90) ระดับ 3 ดี (71-80) ระดับ 2 พอใช้ (61-70) ระดับ 1 ควรปรับปรุง (51-60)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ที่** | **ข้อความ** | **ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)** | | | | |
| **ดีที่สุด** | **ดีมาก** | **ดี** | **พอใช้** | **ควรปรับปรุง** |
|  | **สำนักปลัดเทศบาล** |  | | | | |
| 1 | งานแผนงานและงบประมาณ การจัดสรรงบประมาณในการจัดตั้งและดูแลชุมชน | 14 | 4 | 38 | 44 | - |
| 2 | งานสวัสดิการสังคมการจัดฝึกอบรมและส่งเสริมอาชีพให้กับประชาชน | 10 | 38 | 42 | 8 | 2 |
| 3 | งานนิติการ ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน และการแก้ไขปัญหา | 2 | 10 | 26 | 46 | 16 |
| 4 | งานประชาสัมพันธ์ ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบ | 8 | 32 | 40 | 18 | 2 |
| 5 | งานบรรเทาสาธารณภัยต่างๆ | 22 | 40 | 32 | 6 | - |
| 6 | งานทะเบียนราษฎร | 26 | 40 | 28 | 6 | - |
| 7 | งานจดทะเบียนพาณิชย์ | 24 | 40 | 26 | 10 | - |
| 8 | การจ่ายเบี้ยยังชีพ | 48 | 16 | 30 | - | 6 |
|  | **รวมค่าเฉลี่ยเป็นร้อยละ** | **19.25** | **27.5** | **32.75** | **17.25** | **3.25** |

จากส่วนที่ 3 ในส่วนของสำนักปลัดเทศบาลพบว่าความพึงพอใจภาพรวม อยู่ในระดับดี โดยแยกเป็นแต่ละงาน ดังนี้ ในส่วนของงานแผนงานและงบประมาณการจัดสรรงบประมาณในการจัดตั้งและดูแลชุมชน ความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใช้ งานสวัสดิการสังคมการจัดฝึกอบรมและส่งเสริมอาชีพให้กับประชาชน ความพึงพอใจอยู่ในระดับดี งานนิติการ ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน และการแก้ไขปัญหา ความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใช้ งานประชาสัมพันธ์ ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบ ความพึงพอใจอยู่ในระดับดี งานบรรเทาสาธารณภัยต่างๆ ความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก งานทะเบียนราษฎร ความพึงพอใจอยู่ในระดับดี งานจดทะเบียนพาณิชย์ความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก การจ่ายเบี้ยยังชีพ ความพึงพอใจอยู่ใน**ระดับดีที่สุด**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ที่** | **ข้อความ** | **ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)** | | | | |
| **ดีที่สุด** | **ดีมาก** | **ดี** | **พอใช้** | **ควรปรับปรุง** |
|  | **กองคลัง** |  | | | | |
| 1 | งานภาษีบำรุงท้องที่ | 18 | 52 | 24 | 6 | - |
| 2 | งานภาษีโรงเรือนและที่ดิน | 22 | 50 | 20 | 8 | - |
| 3 | งานภาษีป้าย | 18 | 24 | 56 | - | 2 |
|  | **รวมค่าเฉลี่ยเป็นร้อยละ** | **19.33** | **42** | **33.33** | **4.67** | **0.67** |

ในส่วนของกองคลังพบว่าความพึงพอใจภาพรวม อยู่ในระดับดีมาก โดยแยกเป็นแต่ละงาน ดังนี้ ในส่วนของงานภาษีบำรุงท้องที่ ความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก งานภาษีโรงเรือนและที่ดิน ความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก งานภาษีป้าย ความพึงพอใจอยู่ในระดับดี

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ที่** | **ข้อความ** | **ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)** | | | | |
| **ดีที่สุด** | **ดีมาก** | **ดี** | **พอใช้** | **ควรปรับปรุง** |
|  | **กองช่าง** |  | | | | |
| 1 | การบำรุงรักษาทางและสะพาน | 2 | 30 | 58 | 6 | 4 |
| 2 | งานสถานที่และไฟฟ้าสาธารณะ | 28 | 20 | 52 | - | - |
| 3 | งานขออนุญาตแบบอาคาร | 10 | 28 | 52 | 8 | 2 |
| 4 | งานควบคุมอาคาร | 10 | 36 | 48 | 6 | - |
|  | **รวมค่าเฉลี่ยเป็นร้อยละ** | **12.5** | **28.5** | **52.5** | **5** | **1.5** |

ในส่วนของกองช่างพบว่าความพึงพอใจภาพรวม อยู่ในระดับดี โดยแยกเป็นแต่ละงาน ดังนี้ ในส่วนของการบำรุงรักษาทางและสะพาน ความพึงพอใจอยู่ในระดับดี งานสถานที่และไฟฟ้าสาธารณะ ความพึงพอใจอยู่ในระดับดี งานขออนุญาตแบบอาคาร ความพึงพอใจอยู่ในระดับดี งานควบคุมอาคาร ความพึงพอใจอยู่ในระดับดี

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ที่** | **ข้อความ** | **ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)** | | | | |
| **ดีที่สุด** | **ดีมาก** | **ดี** | **พอใช้** | **ควรปรับปรุง** |
|  | **กองการศึกษา** |  | | | | |
| 1 | งานด้านการศึกษา | 36 | 40 | 24 | - | - |
| 2 | งานศาสนา ประเพณี และวัฒนธรรม | 32 | 36 | 28 | 4 | - |
|  | **รวมค่าเฉลี่ยเป็นร้อยละ** | **34** | **38** | **26** | **2** | **-** |

ในส่วนของกองการศึกษาพบว่าความพึงพอใจภาพรวม อยู่ในระดับดีมาก โดยแยกเป็นแต่ละงาน ดังนี้ ในส่วนของงานด้านการศึกษา ความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก งานศาสนา ประเพณี และวัฒนธรรม ความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ที่** | **ข้อความ** | **ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)** | | | | |
| **ดีที่สุด** | **ดีมาก** | **ดี** | **พอใช้** | **ควรปรับปรุง** |
|  | **กองประปา** |  | | | | |
| 1 | การขออนุญาตติดตั้งมาตร | 4 | 34 | 52 | 10 | - |
| 2 | การชำระค่าน้ำประปา | 2 | 30 | 16 | 52 | - |
|  | **รวมค่าเฉลี่ยเป็นร้อยละ** | 3 | 32 | 34 | 31 | - |

ในส่วนของกองประปาพบว่าความพึงพอใจภาพรวม อยู่ในระดับดี โดยแยกเป็นแต่ละงาน ดังนี้ ในส่วนของการขออนุญาตติดตั้งมาตร ความพึงพอใจอยู่ในระดับดี การชำระค่าน้ำประปา ความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใช้

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ที่** | **ข้อความ** | **ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)** | | | | |
| **ดีที่สุด** | **ดีมาก** | **ดี** | **พอใช้** | **ควรปรับปรุง** |
|  | **กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม** |  | | | | |
| 1 | การจัดการขยะมูลฝอย | 20 | 28 | 44 | 6 | 2 |
| 2 | การจัดเก็บค่าขยะมูลฝอย | 2 | 14 | 52 | 30 | 2 |
| 3 | การบริการด้านสาธารณสุข สุขภาพและอนามัยในชุมชน | 4 | 34 | 52 | 10 | - |
| 4 | การพ่นหมอกควัน | 2 | 18 | 64 | 14 | 2 |
| 5 | การควบคุมโรคติดต่อในชุมชน | 12 | 58 | 26 | 4 | - |
| 6 | การขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ | 8 | 34 | 50 | 8 | - |
| 7 | การขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสะสมอาหาร | 20 | 20 | 50 | 8 | 2 |
| 8 | การขออนุญาตจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ | 32 | 50 | 16 | 2 | - |
|  | **รวมค่าเฉลี่ยเป็นร้อยละ** | **12.5** | **32** | **44.25** | **10.25** | **1** |

ในส่วนของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม พบว่าความพึงพอใจภาพรวม อยู่ในระดับดี โดยแยกเป็นแต่ละงาน ดังนี้ ในส่วนของการจัดการขยะมูลฝอย ความพึงพอใจอยู่ในระดับดี การจัดเก็บค่าขยะมูลฝอย ความพึงพอใจอยู่ในระดับดี การบริการด้านสาธารณสุข สุขภาพและอนามัยในชุมชน ความพึงพอใจอยู่ในระดับดี การพ่นหมอกควัน ความพึงพอใจอยู่ในระดับดี การควบคุมโรคติดต่อในชุมชน ความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก การขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ความพึงพอใจอยู่ในระดับดี การขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสะสมอาหาร ความพึงพอใจอยู่ในระดับดี การขออนุญาตจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ ความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก

**ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ที่** | **ข้อความ** | **ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)** | | | | |
| **ดีที่สุด** | **ดีมาก** | **ดี** | **พอใช้** | **ควรปรับปรุง** |
|  | **ด้านบริการ** |  | | | | |
| 1 | ความพึงพอใจของท่านต่อความสะดวกที่ได้รับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง | 10 | 50 | 36 | 4 | - |
| 2 | ความพึงพอใจของท่านต่อประเภทของบริการที่ตรงกับความต้องการของท่าน | 26 | 44 | 22 | 8 | - |
| 3 | ความพึงพอใจต่อช่วงเวลาในการให้บริการ | 10 | 30 | 58 | 2 | - |
| 4 | ความพึงพอใจต่อความหลากหลายของประเภทบริการที่ท่านได้รับ | 22 | 56 | 20 | 2 | - |
|  | **รวมค่าเฉลี่ยเป็นร้อยละ** | **17** | **45** | **34** | **4** | **-** |

จากส่วนที่ 4 พบว่าความพึงพอใจด้านการให้บริการภาพรวม อยู่ในระดับดีมาก ซึ่งความพึงพอใจของประชาชนต่อความสะดวกที่ได้รับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อยู่ในระดับ**ดีมาก** ความพึงพอใจของประชาชนต่อประเภทของบริการที่ตรงกับความต้อง อยู่ในระดับดีมาก ความพึงพอใจต่อช่วงเวลาในการให้บริการ อยู่ในระดับดี ความพึงพอใจต่อความหลากหลายของประเภทบริการที่ได้รับ อยู่ในระดับดีมาก

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ที่** | **ข้อความ** | **ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)** | | | | |
| **ดีที่สุด** | **ดีมาก** | **ดี** | **พอใช้** | **ควรปรับปรุง** |
|  | **ด้านสถานที่ของหน่วยงานที่ให้บริการ** |  | | | | |
| 1 | ความพึงพอใจต่อความกว้างขวางของสถานที่ที่เข้ารับบริการ | 48 | 26 | 22 | 4 | - |
| 2 | ความพึงพอใจต่อความสะอาดของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ | 54 | 30 | 14 | 2 | - |
| 3 | ความพึงพอใจต่อจำนวนที่นั่งในห้องที่ติดต่อ | 16 | 60 | 20 | 4 | - |
| 4 | ความพึงพอใจต่อความเพียงพอของจำนวนห้องน้ำในหน่วยงานที่ติดต่อ | 20 | 20 | 54 | 6 | - |
| 5 | ความพึงพอใจต่อความสะอาดของห้องน้ำในหน่วยงาน | 24 | 60 | 12 | 4 | - |
| 6 | ความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของหน่วยงานที่ให้บริการที่ติดต่อ | 52 | 28 | 16 | 4 | - |
| 7 | ความพึงพอใจต่อเส้นทางเข้าออกของหน่วยงานที่มาติดต่อ | 24 | 22 | 52 | 2 | - |
| 8 | ความพึงพอใจต่อความชัดเจนของป้ายแสดงที่ตั้งของแต่ละหน่วยงาน | 50 | 28 | 22 | - | - |
|  | **รวมค่าเฉลี่ยเป็นร้อยละ** | 36 | 34.25 | 26.5 | 3.25 | - |

ความพึงพอใจด้านสถานที่ของหน่วยงานที่ให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับดีที่สุด ซึ่งความพึงพอใจต่อความกว้างขวางของสถานที่ที่เข้ารับบริการ อยู่ในระดับดีที่สุด ความพึงพอใจต่อความสะอาดของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ อยู่ในระดับดีที่สุด ความพึงพอใจต่อจำนวนที่นั่งในห้องที่ติดต่อ อยู่ในระดับดีมาก ความพึงพอใจต่อความเพียงพอของจำนวนห้องน้ำในหน่วยงานที่ติดต่อ อยู่ในระดับดี ความพึงพอใจต่อความสะอาดของห้องน้ำในหน่วยงาน อยู่ในระดับดีมาก ความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของหน่วยงานที่ให้บริการที่ติดต่อ อยู่ในระดับดีที่สุด ความพึงพอใจต่อเส้นทางเข้าออกของหน่วยงานที่มาติดต่อ อยู่ในระดับดี ความพึงพอใจต่อความชัดเจนของป้ายแสดงที่ตั้งของแต่ละหน่วยงาน อยู่ในระดับดีที่สุด

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ที่** | **ข้อความ** | **ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)** | | | | |
| **ดีที่สุด** | **ดีมาก** | **ดี** | **พอใช้** | **ควรปรับปรุง** |
|  | **ด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร** |  | | | | |
| 1 | ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางป้ายคัทเอ้าท์ | 4 | 38 | 58 | - | - |
| 2 | ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารผ่านทางวิทยุชุมชน | 8 | 2 | 32 | 58 | - |
| 3 | ความพึงพอใจต่อความสะดวกในการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ | 12 | 46 | 40 | 2 | - |
| 4 | ความพึงพอใจต่อการกระจายข่าวสารอย่างทั่วถึง | 6 | 35 | 37 | 22 | - |
|  | **รวมค่าเฉลี่ยเป็นร้อยละ** | 7.5 | 30.25 | 41.75 | 20.5 | - |

ความพึงพอใจด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสารในภาพรวม อยู่ในระดับดี ซึ่งความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางป้ายคัทเอ้าท์อยู่ในระดับดี ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารผ่านทางวิทยุชุมชนอยู่ในระดับพอใช้ ความพึงพอใจต่อความสะดวกในการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์อยู่ในระดับดีมาก ความพึงพอใจต่อการกระจายข่าวสารอย่างทั่วถึงอยู่ในระดับดี

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ที่** | **ข้อความ** | **ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)** | | | | |
| **ดีที่สุด** | **ดีมาก** | **ดี** | **พอใช้** | **ควรปรับปรุง** |
|  | **ด้านพนักงานที่ให้บริการ** |  | | | | |
| 1 | ความพึงพอใจต่อการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ | 35 | 45 | 20 | - | - |
| 2 | ความพึงพอใจต่อความเต็มใจต่อการให้บริการ | 48 | 18 | 34 | - | - |
| 3 | ความพึงพอใจต่อจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ | 46 | 26 | 20 | 8 | - |
| 4 | ความพึงพอใจต่อความรู้ความชำนาญต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | 26 | 48 | 24 | 2 | - |
| 5 | ความพึงพอใจต่อการเอาใจท่านของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ | 46 | 32 | 18 | 4 | - |
| 6 | ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วต่อการให้บริการ | 30 | 18 | 52 | - | - |
| 7 | ความพึงพอใจต่อความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ของเจ้าหน้าที่ | 32 | 10 | 58 | - | - |
| 8 | ความพึงพอใจต่อความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ | 28 | 16 | 56 | - | - |
| 9 | ความพึงพอใจต่อความสุภาพของการให้บริการ | 44 | 38 | 18 | - | - |
| 10 | ความพึงพอใจต่อความสามารถในการแก้ปัญหา | 20 | 20 | 36 | 24 | - |
| 11 | ความพึงพอใจต่อการสื่อสารที่ใช้คำพูดเข้าใจง่าย | 24 | 22 | 54 | - | - |
| 12 | ความพึงพอใจต่อความถูกต้องต่อการให้บริการ | 14 | 48 | 38 | - | - |
| 13 | ความพึงพอใจต่อการรับฟังความคิดเห็นของท่าน | 14 | 34 | 42 | 10 | - |
|  | **รวมค่าเฉลี่ยเป็นร้อยละ** | 31.31 | 28.85 | 36.15 | 3.69 | - |

ความพึงพอใจด้านพนักงานที่ให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับดี ซึ่งความพึงพอใจต่อการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการอยู่ในระดับดีมาก ความพึงพอใจต่อความเต็มใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับดีที่สุด ความพึงพอใจต่อจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ อยู่ในระดับดี**ที่สุด** ความพึงพอใจต่อความรู้ความชำนาญต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับดีมาก ความพึงพอใจต่อการเอาใจของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการอยู่ในระดับดีที่สุด ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วต่อการให้บริการอยู่ในระดับดี ความพึงพอใจต่อความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับ**ดี** ความพึงพอใจต่อความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับดี ความพึงพอใจต่อความสุภาพของการให้บริการอยู่ในระดับดีที่สุด ความพึงพอใจต่อความสามารถในการแก้ปัญหา อยู่ในระดับดีที่สุด ความพึงพอใจต่อการสื่อสารที่ใช้คำพูดเข้าใจง่ายอยู่ในระดับดี ความพึงพอใจต่อความถูกต้องต่อการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก ความพึงพอใจต่อการรับฟังความคิดเห็นอยู่ในระดับดี

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ที่** | **ข้อความ** | **ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)** | | | | |
| **ดีที่สุด** | **ดีมาก** | **ดี** | **พอใช้** | **ควรปรับปรุง** |
|  | **ด้านขั้นตอนที่ให้บริการ** |  | | | | |
| 1 | ความพึงพอใจต่อความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ | 18 | 62 | 20 | - | - |
| 2 | ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วต่อการให้บริการ | 22 | 26 | 52 | - | - |
| 3 | ความพึงพอใจต่อความถูกต้องของขั้นตอนต่อการทำงาน | 16 | 28 | 56 | - | - |
| 4 | ความพึงพอใจต่อความไม่ซ้ำซ้อนในขั้นตอนการทำงาน | 22 | 22 | 50 | 6 | - |
| 5 | ความพึงพอใจต่อช่วงเวลาในการให้บริการ | 16 | 30 | 50 | 4 | - |
|  | **รวมค่าเฉลี่ยเป็นร้อยละ** | 18.8 | 33.6 | 45.6 | 2 | - |

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับดี ซึ่งความพึงพอใจต่อความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ อยู่ในระดับดีมาก ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วต่อการให้บริกา**ร** อยู่ในระดับดี ความพึงพอใจต่อความถูกต้องของขั้นตอนต่อการทำงาน อยู่ในระดับดี ความพึงพอใจต่อความไม่ซ้ำซ้อนในขั้นตอนการทำงาน อยู่ในระดับดีความพึงพอใจต่อช่วงเวลาในการให้บริการอยู่ในระดับดี

**สรุปผลการประเมิน**

จากการประเมินความพึงพอใจในการบริการของหน่วยงานในเทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของแต่ละหน่วยงาน อยู่ในระดับดี (71-80) (ในเรื่องของงานจ่ายเบี้ยยังชีพ สำนักปลัดเทศบาล ความพึงพอใจอยู่ใน**ระดับดีที่สุด)** และความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อนในภาพรวม อยู่ในระดับดี (71-80)

* ด้านบริการ อยู่ในระดับดีมาก
* สถานที่ของหน่วยงานที่ให้บริการ อยู่ในระดับดีที่สุด
* ด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร อยู่ในระดับดี
* ด้านพนักงานที่ให้บริการ อยู่ในระดับดี
* ด้านขั้นตอนที่ให้บริการ อยู่ในระดับดี

**ส่วนที่ 5 ปัญหาที่พบจากการที่ใช้บริการของเทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน / ข้อเสนอแนะ**

1 ไม่มีห้องน้ำและที่จอดรถสำหรับผู้พิการ

2 ควรเพิ่มบริการช่วงพักเที่ยง

...............................................................................................................