

แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางจะเกร็ง  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางจะเกร็งจากผู้ตอบแบบสอบถาม  
๓๖๘ ราย (ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๙ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๐) สามารถสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ		
	พอใจมาก	พอใจ	ไม่พอใจ
<b>๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>			
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๑๙.๔๐	๔๒.๗๗	๓๗.๘๓
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๓.๘๐	๔๒.๗๘	๓๓.๔๒
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๑๖.๐๘	๔๙.๗๐	๓๔.๒๒
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๒๖.๘๐	๓๙.๖๐	๓๓.๖๐
๑.๕ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๒๔.๒๓	๔๖.๘๐	๒๘.๙๗
๑.๖ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๒๓.๒๖	๔๓.๑๘	๓๓.๕๖
<b>๒. ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ</b>			
๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๒๒.๓๐	๔๔.๒๐	๓๓.๕๐
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๓๘.๔๓	๔๑.๒๓	๒๐.๓๔
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๓๑.๕๐	๔๔.๖๐	๒๓.๙๐
๒.๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา	๔๔.๖๗	๓๔.๑๒	๒๑.๒๑
๒.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔๗.๘๐	๔๒.๒๐	๑๐.๐๐
๒.๖ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๓๒.๒๐	๔๔.๗๐	๒๓.๑๐
<b>๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๑๓.๑๒	๔๕.๘๗	๔๑.๐๑
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ (ห้องน้ำ ทางลาด ที่จอดรถ)	๔๒.๖๗	๔๓.๘๐	๑๓.๕๓
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๓๔.๓๒	๔๗.๘๐	๑๗.๘๘
๓.๔ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๓๐.๔๐	๕๖.๗๙	๑๒.๘๑
๓.๕ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๓๘.๗๐	๓๔.๗๒	๒๖.๕๘
๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๒๔.๘๐	๕๒.๓๔	๒๒.๘๖
๓.๗ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๓๗.๖๐	๔๓.๗๘	๑๘.๖๒
๓.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๒๓.๗๐	๔๒.๒๑	๓๔.๐๙
<b>๔. อื่นๆ ระบุ .....</b>			
.....			
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>๒๙.๘๑</b>	<b>๔๔.๑๔</b>	<b>๒๖.๐๕</b>



## ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางจะเกร็ง

จากประชาชนผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางจะเกร็ง จำนวน ๓๖๘ ราย ด้านที่ ๑ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจต่อความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) อยู่ในระดับพอใจมาก สูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๘๐ และหัวข้อขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีค่าระดับความไม่พอใจ สูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๘๓

ด้านที่ ๒ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจในหัวข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับพอใจมาก สูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๘๐ และหัวข้อ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าระดับความไม่พอใจ สูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๕๐

ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจในหัวข้อความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ (ห้องน้ำ ทางลาด ที่จอดรถ) อยู่ในระดับพอใจมาก สูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๖๗ และหัวข้อสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าระดับความไม่พอใจ สูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๐๑

### ข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไขปัญหา

๑. ควรมีการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวในตำบลบางจะเกร็งอย่างจริงจัง เพื่อรองรับนักท่องเที่ยว
๒. ส่งเสริมอาชีพให้ประชาชนอย่างหลากหลาย
๓. ดำเนินการลาดยางถนนสายเทศบาล ๒
๔. ฟื้นฟูประเพณีท้องถิ่น