



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลคลองหาด
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

จากการสำรวจพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลคลองหาด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ทั้ง ๑๓ หมู่บ้าน จำนวน ๔๐๐ คน ปรากฏข้อมูลดังตารางดังต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๕๙	๓๙.๗๕
หญิง	๒๔๑	๖๐.๒๕
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐๐
๒. อายุ		
ไม่เกินกว่า ๒๐ ปี	๑๕	๓.๗๕
๒๑ - ๓๐ ปี	๒๗	๖.๗๕
๓๑ - ๔๐ ปี	๔๐	๑๐.๐๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๒๔	๓๑.๐๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๕๖	๑๔.๐๐
๖๑ ปีขึ้นไป	๑๓๘	๓๔.๕๐
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐๐
๓. สถานภาพ		
โสด	๑๐๑	๒๕.๒๕
สมรส	๒๗๔	๖๘.๕๐
ม่าย	๙	๒.๒๕
หย่าร้าง	๑๖	๔.๐๐
อื่น ๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐๐

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๔. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๗๔	๔๓.๕๐
มัธยมศึกษา	๑๖๖	๔๑.๕๐
อนุปริญญา	๔๕	๑๑.๒๕
ปริญญาตรี	๙	๒.๒๕
ปริญญาโท	๖	๑.๕๐
อื่น ๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐๐
๕. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๕	๓.๗๕
เกษตรกร	๑๒๔	๓๑.๐๐
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๗๙	๑๙.๗๕
รับจ้างทั่วไป	๑๗๑	๔๒.๗๕
พนักงานบริษัทเอกชน	๑๑	๒.๗๕
อื่น ๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐๐

**ส่วนที่ ๒ ผลการสำรวจพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลคลองหาด
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕**

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๑.การจัดระบบในการให้บริการตามลำดับที่เหมาะสม ไม่ซับซ้อน	๙๖.๐๐	๔.๐๐	-	-	-
๒.ระยะเวลาในการให้บริการในแต่ละภารกิจ มีความเหมาะสม	๗๙.๖๗	๒๐.๓๓			
๓.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	๘๘.๐๐	๑๒.๐๐	-	-	-
๔.มีแบบฟอร์ม/คำร้อง และมีตัวอย่างการกรอกข้อมูลที่ชัดเจน	๙๒.๐๐	๓.๐๐	๕.๐๐	-	-
๕.มีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ และอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน	๙๗.๐๐	๓.๐๐	-	-	-
ผลรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ	๙๐.๕๔	๘.๔๖	๑.๐๐	-	-
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑.มีช่องทางการรู้ข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย	๙๐.๐๐	๓.๐๐	๗.๐๐	-	-
๒.การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย	๙๒.๑๓	๖.๘๗	๑.๐๐	-	-
๓.มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการให้บริการที่ชัดเจน/เข้าใจง่าย	๙๒.๐๐	๒.๐๐	๖.๐๐	-	-
๔.การติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร และช่องทางอื่น ๆ มีความสะดวก	๙๘.๐๐	๒.๐๐	-	-	-
๕.มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้บริการ	๘๕.๖๗	๑๔.๓๓	-	-	-
ผลรวมด้านช่องทางการให้บริการ	๙๑.๕๖	๕.๖๔	๒.๘๐	-	-

/ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ฯ...

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑.เจ้าหน้าที่ให้แนะนำ ตอบข้อซักถาม และอธิบายได้ชัดเจน	๙๐.๐๐	๗.๐๐	๓.๐๐	-	-
๒.เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว และถูกต้อง	๙๗.๐๐	๑.๐๐	๒.๐๐	-	-
๓.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้น	๙๔.๐๐	๖.๐๐	-	-	-
๔.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๙๕.๐๐	๕.๐๐	-	-	-
๕.เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	๙๘.๐๐	๒.๐๐	-	-	-
ผลรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙๔.๘๐	๔.๒๐	๑.๐๐		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑.สถานที่บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางไปรับบริการ	๘๕.๐๐	๑๐.๐๐	๕.๐๐	-	-
๒.ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายแสดงสถานที่การให้บริการพบเห็นได้ง่าย	๘๙.๐๐	๑๐.๐๐	๑.๐๐	-	-
๓.สถานที่มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	๙๒.๐๐	๕.๐๐	๓.๐๐	-	-
๔.มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ	๙๗.๐๐	๓.๐๐	-	-	-
๕.สถานที่จอดรถมีความสะดวก และเพียงพอในการรับบริการ	๘๙.๐๐	๑๑.๐๐	-	-	-
ผลรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๐.๔๐	๗.๘๐	๑.๘๐		
สรุปผล	๙๑.๘๒	๖.๕๒	๑.๖๖		

ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นอื่น ๆ

- ไม่มี

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ ฯ

- จากการสำรวจพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลคลองหาด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๕๔ รองลงมา ประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘.๔๖ และ ประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๐ ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๕๖ รองลงมา ประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๕.๖๔ และประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒.๘๐ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๐ รองลงมา ประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔.๒๐ และประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๐ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๐ รองลงมา ประชาชน มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗.๘๐ และประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑.๘๐ ตามลำดับ

- จากการสำรวจพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลคลองหาด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๒ รองลงมา ประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๖.๕๒ และประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑.๖๖ ตามลำดับ