



รายงานผลการสำรวจประเมินความพึงพอใจการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

เทศบาลตำบลนาเมือง
อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

รายงานผลการสำรวจประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลนาเมือง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

รายงานผลการสำรวจการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาเมือง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการและรับทราบปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจของเทศบาลตำบลนาเมือง การประเมินในครั้งนี้เป็นการศึกษาโดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของงานตามภารกิจที่หน่วยงานให้บริการเป็นหลักประกอบด้วย 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และมีคำถามปลายเปิดเพื่อให้ได้ข้อมูลความต้องการของประชาชนและข้อเสนอแนะในเชิงคุณภาพรวมด้วย

จากผลการประเมินพบว่าประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการของเทศบาลตำบลนาเมือง ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ปรากฏว่าประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับ “มาก”

ระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีผลต่อการให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ “มาก”
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจรวดเร็ว เอาใจใส่ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ “มาก”
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ “มาก”
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ “มาก”

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ “ปานกลาง”
2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ชับซ้อนมีความชัดเจน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ “มาก”
3. ขั้นตอนให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ “มาก”

4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ “มาก”

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ “มากที่สุด”

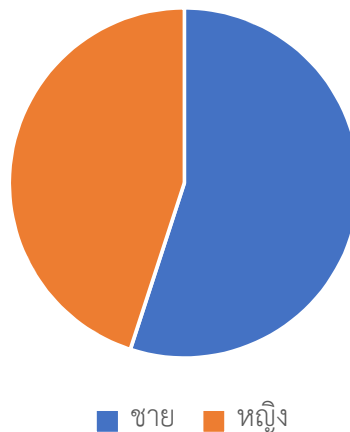
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ “มากที่สุด”

3. อาคารสถานที่มีความสะดวก ปลอดภัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ “มากที่สุด”

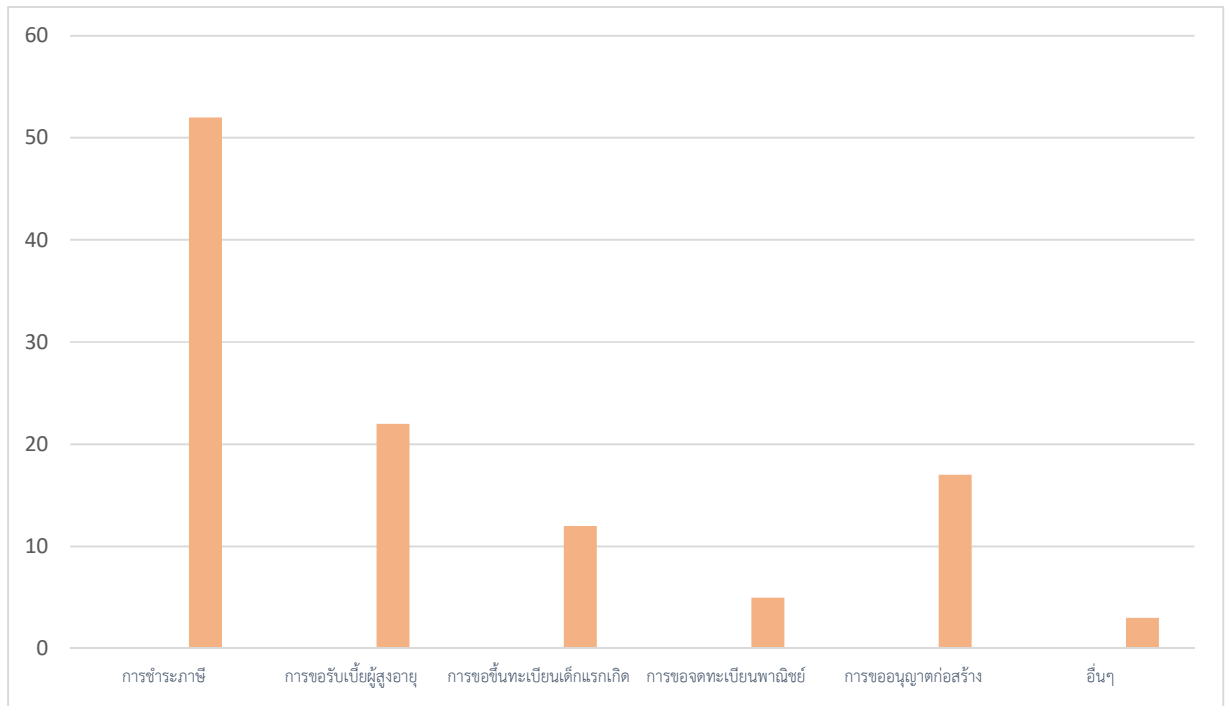
ข้อเสนอแนะ

-ไม่มี-

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

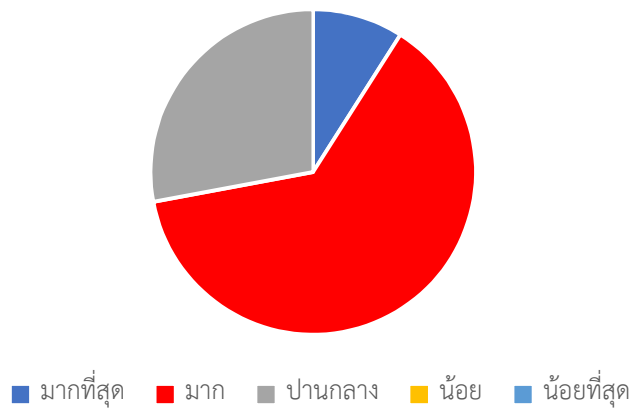


ส่วนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

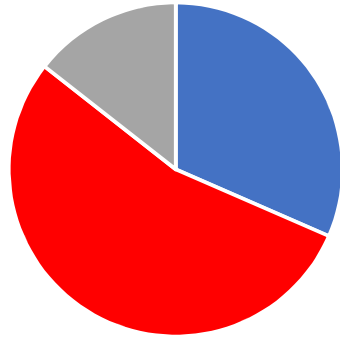


ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี การแต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย

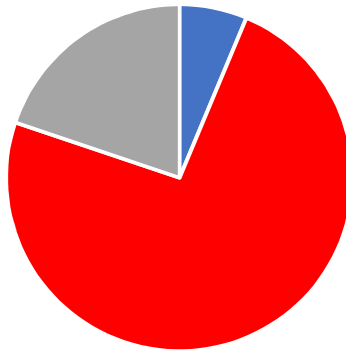


2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่



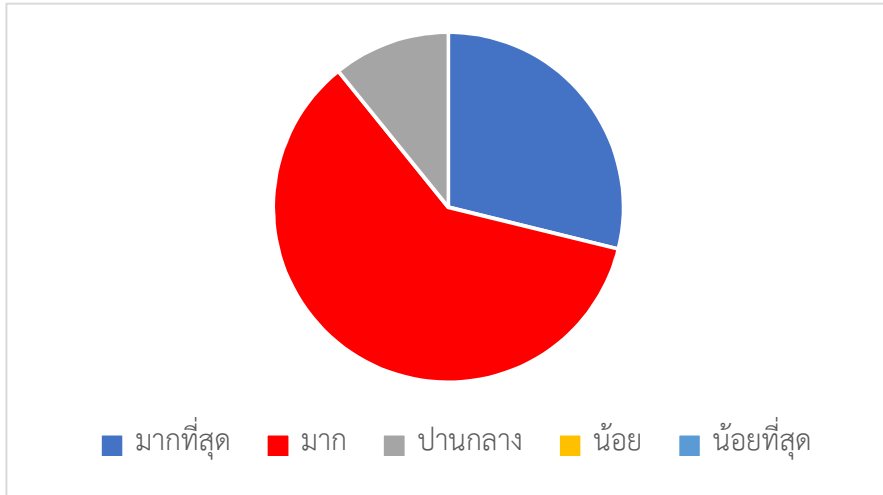
■ มากที่สุด ■ มาก ■ ปานกลาง ■ น้อย ■ น้อยที่สุด

3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง

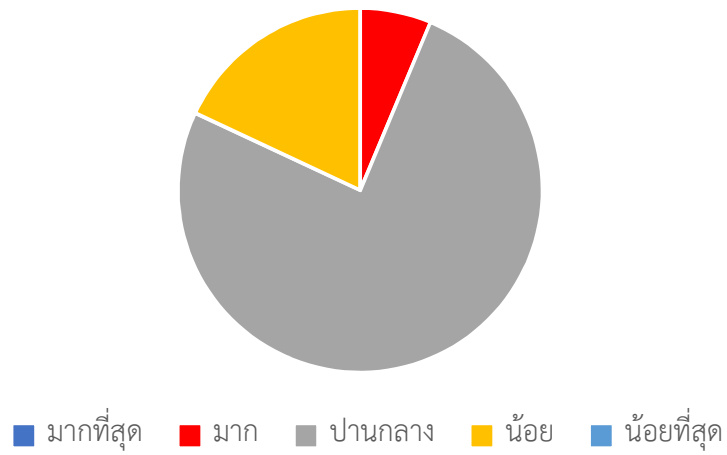


■ มากที่สุด ■ มาก ■ ปานกลาง ■ น้อย ■ น้อยที่สุด

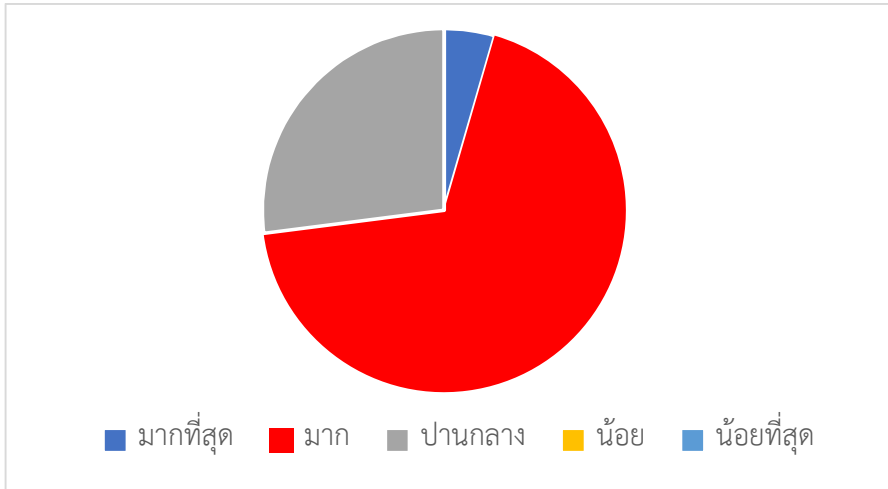
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม



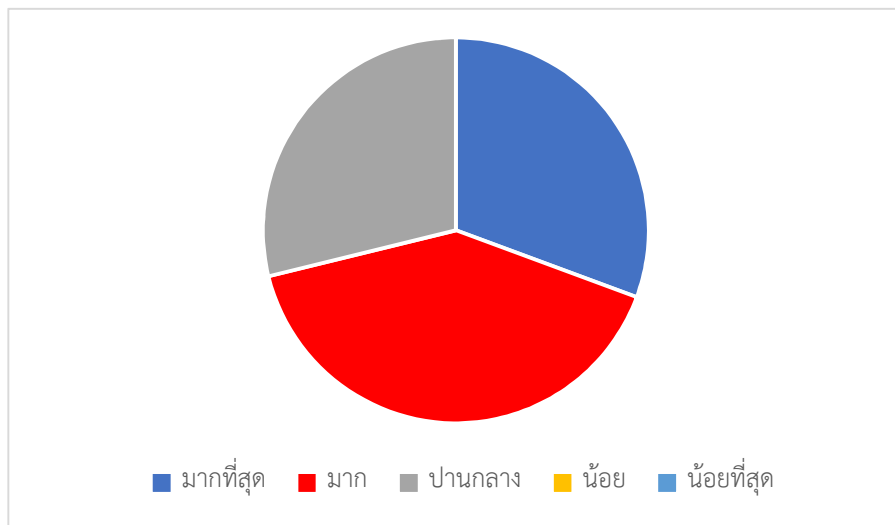
5. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย



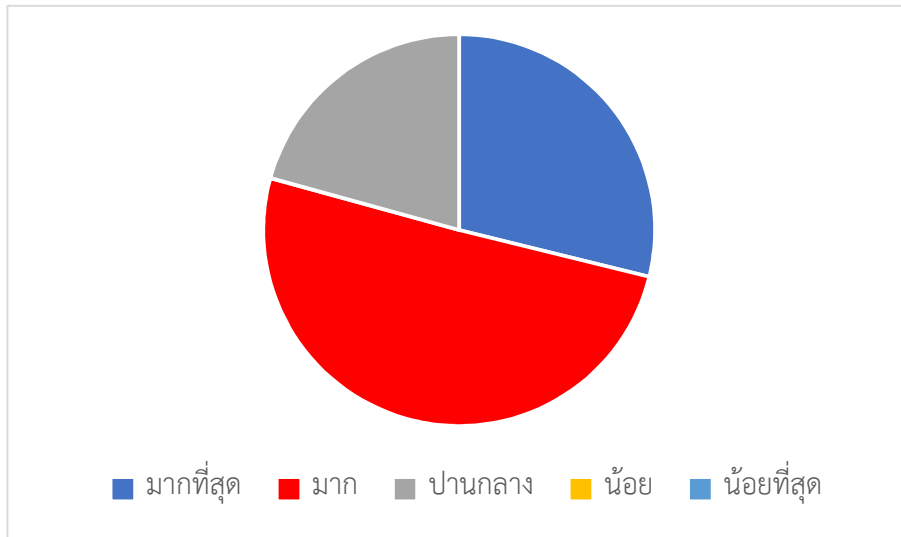
6. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน



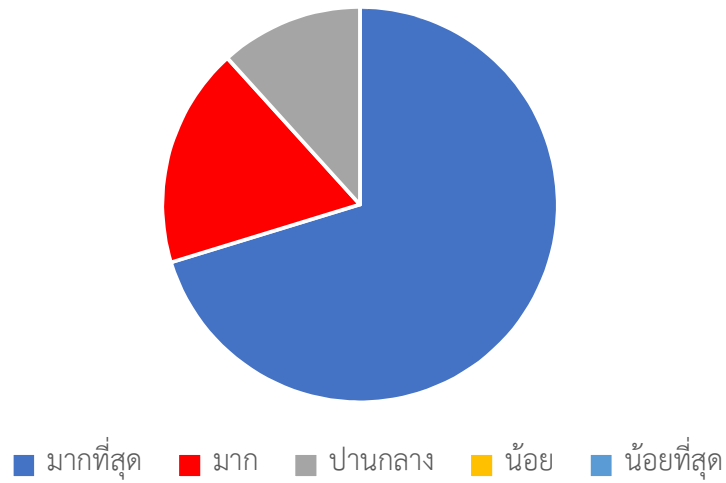
7. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว



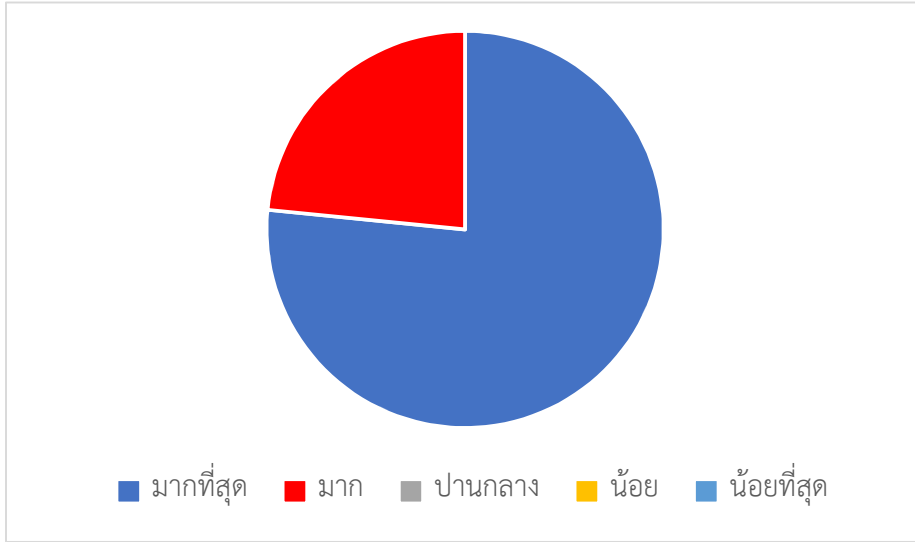
8. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน



9. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม



10. มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ



11. อาคารสถานที่ที่มีความสะดวก ปลอดภัย

