



รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ของประชาชนที่มีต่อเทศบาลเมืองวิเชียรบุรี

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการระหว่างวันที่ 1 – 31 มีนาคม 2566 มีผลการประเมินดังนี้

1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน 25 คน

2. ระยะเวลาดำเนินการ

วันที่ 1 – 31 มีนาคม 2566

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลเมืองวิเชียรบุรี

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ 1 คน/คะแนน

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลเมืองวิเชียรบุรี มีผลการประเมินดังกราฟแสดงต่อไปนี้

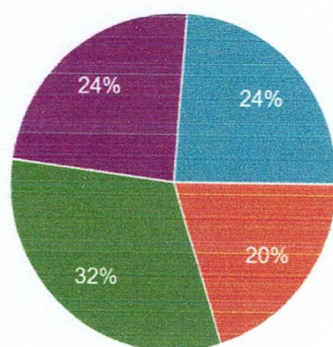
มีขอรับบริการทั้งหมด จำนวน 25 คน

เพศหญิง จำนวน 13 คน

เพศชาย จำนวน 12 คน

ท่านขอรับบริการฝ่ายใด

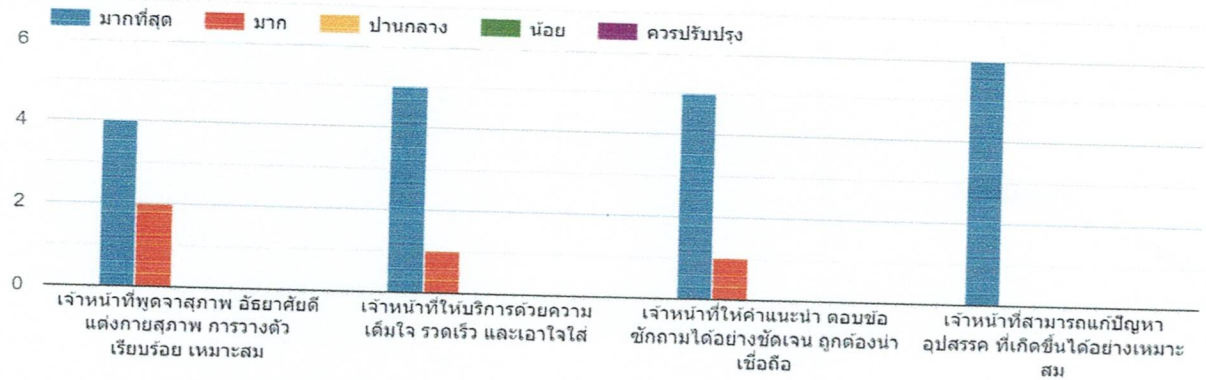
คำตอบ 25 ข้อ



- กองคลัง
- กองสวัสดิการสังคม 20%
- กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
- กองการศึกษา/โรงเรียน/ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 32%
- กองช่าง 24%
- สำนักปลัดเทศบาล/งานทะเบียนราษฎร/งานป้องกัน 24%

ความพึงพอใจในการให้บริการของประชาชนที่มีต่อเทศบาลเมืองวิเชียรบุรี

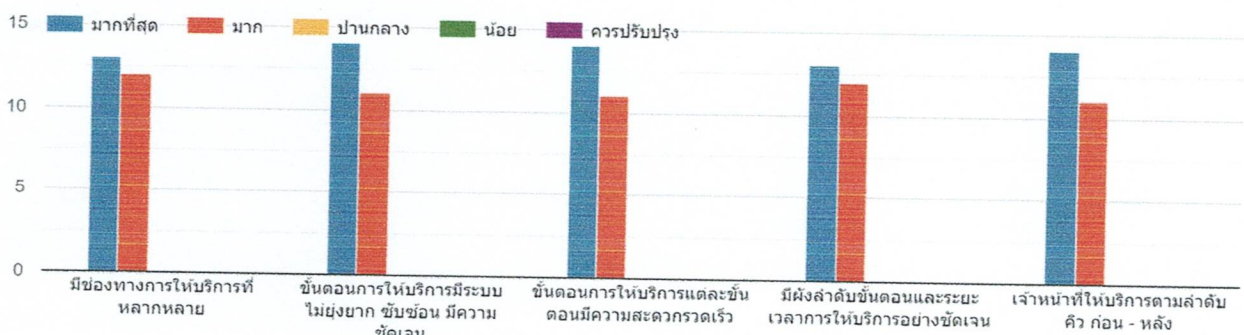
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ



1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย (25 คะแนน)
 - มากที่สุด 4 คะแนน จากผู้ขอรับบริการ 25 คน คิดเป็น 16%
 - มาก 2 คะแนน จากผู้ขอรับบริการ 25 คน คิดเป็น 8%
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ (25 คะแนน)
 - มากที่สุด 5 คะแนน จากผู้ขอรับบริการ 25 คน คิดเป็น 20%
 - มาก 1 คะแนน จากผู้ขอรับบริการ 25 คน คิดเป็น 4%
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ (25 คะแนน)
 - มากที่สุด 5 คะแนน จากผู้ขอรับบริการ 25 คน คิดเป็น 20%
 - มาก 1 คะแนน จากผู้ขอรับบริการ 25 คน คิดเป็น 4%
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม (25 คะแนน)
 - มากที่สุด 6 คะแนน จากผู้ขอรับบริการ 25 คน คิดเป็น 24%

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

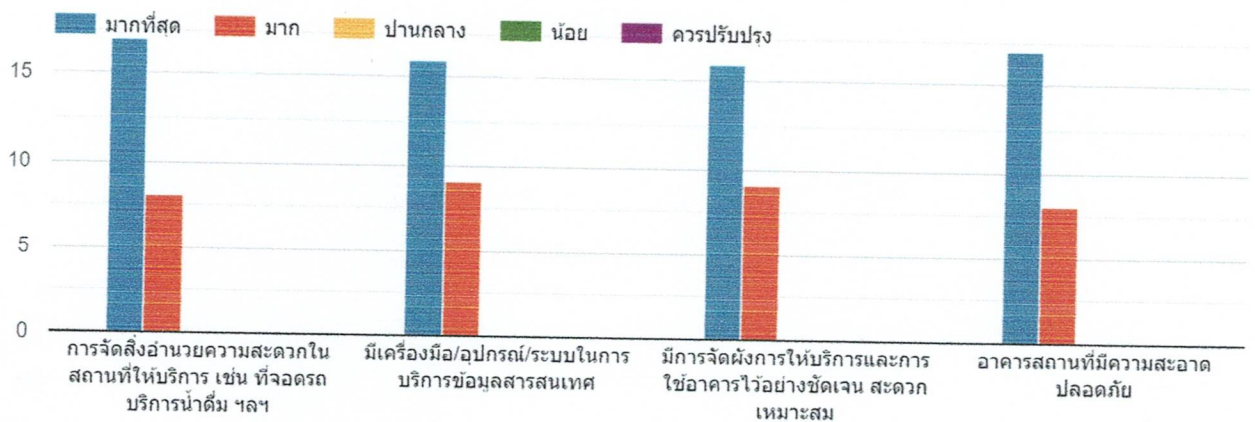
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ



1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (25 คะแนน)
 - มากที่สุด 13 คะแนน จากผู้ขอรับบริการ 25 คน คิดเป็น 52%
 - มาก 12 คะแนน จากผู้ขอรับบริการ 25 คน คิดเป็น 48%
2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน (25 คะแนน)
 - มากที่สุด 14 คะแนน จากผู้ขอรับบริการ 25 คน คิดเป็น 56%
 - มาก 11 คะแนน จากผู้ขอรับบริการ 25 คน คิดเป็น 44%
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว (25 คะแนน)
 - มากที่สุด 14 คะแนน จากผู้ขอรับบริการ 25 คน คิดเป็น 56%
 - มาก 11 คะแนน จากผู้ขอรับบริการ 25 คน คิดเป็น 44%
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน (25 คะแนน)
 - มากที่สุด 13 คะแนน จากผู้ขอรับบริการ 25 คน คิดเป็น 52%
 - มาก 12 คะแนน จากผู้ขอรับบริการ 25 คน คิดเป็น 48%
- 5.เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับคิว ก่อน - หลัง (25 คะแนน)
 - มากที่สุด 14 คะแนน จากผู้ขอรับบริการ 25 คน คิดเป็น 56%
 - มาก 11 คะแนน จากผู้ขอรับบริการ 25 คน คิดเป็น 44%

ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก

ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก



- 1.การจัดสิ่งแวดล้อมความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถบริการน้ำดื่ม ฯลฯ (25 คะแนน)
 - มากที่สุด 17 คะแนน จากผู้ขอรับบริการ 25 คน คิดเป็น 68%
 - มาก 8 คะแนน จากผู้ขอรับบริการ 25 คน คิดเป็น 32%

2.มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ (25 คะแนน)

- มากที่สุด 16 คะแนน จากผู้ขอรับบริการ 25 คน คิดเป็น 64%
- มาก 9 คะแนน จากผู้ขอรับบริการ 25 คน คิดเป็น 36%

3.มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสม (25 คะแนน)

- มากที่สุด 16 คะแนน จากผู้ขอรับบริการ 25 คน คิดเป็น 50%
- มาก 9 คะแนน จากผู้ขอรับบริการ 25 คน คิดเป็น 36%

4.อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย (25 คะแนน)

- มากที่สุด 17 คะแนน จากผู้ขอรับบริการ 25 คน คิดเป็น 68%
- มาก 8 คะแนน จากผู้ขอรับบริการ 25 คน คิดเป็น 32%

ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติม

การขอให้ปรับปรุงแก้ไขการให้บริการไม่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมใดๆ

สรุปคะแนนความพึงพอใจการให้บริการ จากจำนวน 25 คน คะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับ ดีมาก

รวบรวมและเก็บสถิติโดย

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลเมืองวิเชียรบุรี

