

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของฝ่ายพัฒนารายได้ กองคลัง  
เทศบาลเมืองตากใบ (Citizen Feedback)

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของฝ่ายพัฒนารายได้ กองคลัง  
เทศบาลเมืองตากใบ อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีผลการประเมิน ดังนี้

1.กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้มาติดต่อราชการ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล  
จำนวน 25 คน

2.ระยะเวลาการดำเนินงาน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

3.เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

ใช้แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

4.การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามใช้ค่าร้อยละประกอบรายงานผลด้วยการพรรณนาความ

การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 25 คน

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	ระดับ
	5	4	3	2	1		
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>							
1.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี วางตัวเหมาะสม	10	13	2	0	0	4.32	มาก
2.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	10	14	1	0	0	4.36	มาก
3.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	6	16	3	0	0	4.12	มาก
4.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	5	15	5	0	0	4	มาก

การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 25 คน

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	ระดับ
	5	4	3	2	1		
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>							
5.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	6	10	9	0	0	3.88	มาก
6.ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	5	16	4	0	0	4.04	มาก
7.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	3	14	8	0	0	3.8	มาก
8.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4	16	5	0	0	3.96	มาก

<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>							
9.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	7	15	3	0	0	4.16	มาก
10.มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	5	10	10	0	0	3.8	มาก
11.มีการจัดสถานที่การให้บริการ และอาคารอย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	6	16	3	0	0	4.12	มาก
12.อาคาร สถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย	6	11	7	1	0	3.88	มาก

#### เกณฑ์ระดับความพึงพอใจ

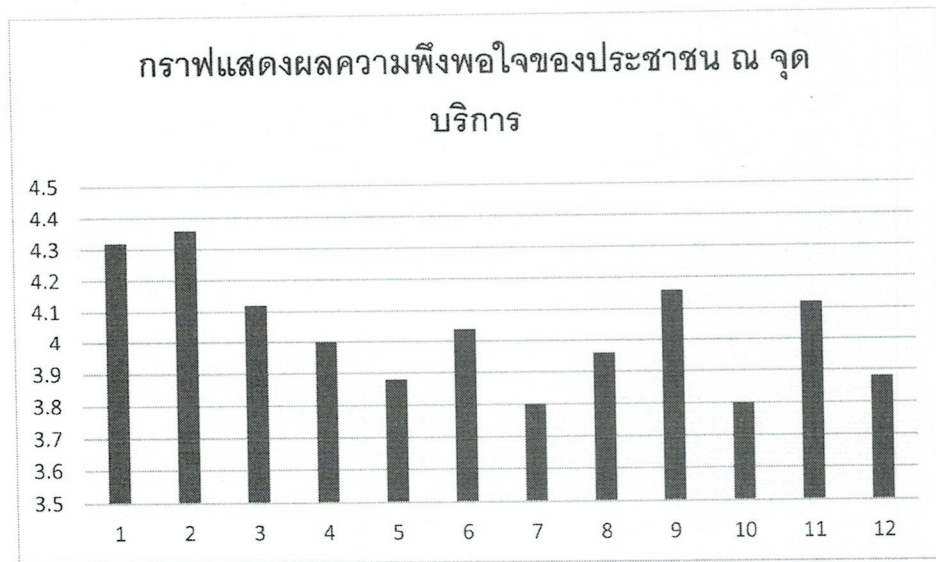
ค่าเฉลี่ย	
มากที่สุด	4.51 – 5.00
มาก	3.51 – 4.50
ปานกลาง	2.51 – 3.50
น้อย	1.51 – 2.50
ควรปรับปรุง	1.00 – 1.50

การประเมินผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของฝ่ายพัฒนารายได้ กองคลัง  
เทศบาลเมืองตากใบ (Citizen Feedback) ประจำปี 2565

วัตถุประสงค์

1. เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการ
2. เพื่อแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการ

จากการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจ จำนวน 25 คน



สรุปผลความพึงพอใจในการให้บริการทั้ง 12 ด้าน คือประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการของฝ่ายพัฒนารายได้ กองคลัง เทศบาลเมืองตากใบ ระดับ มาก เฉลี่ยคิดเป็น 4.04