



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด เทศบาลเมืองแฉะแม

ที่ อบ ๗๒๐๐๑/

วันที่ ๑๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลเมืองแฉะแม

อำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ -

๓๐ กันยายน ๒๕๖๓)

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองแฉะแม

เรื่องเดิม

ตามที่ งานวิชาการและแผนงาน สำนักปลัด เทศบาลเมืองแฉะแม ได้จัดทำแบบสอบถามประเมิน เพื่อนำผลการประเมินฯ เสนอนายกเทศมนตรีพิจารณาปรับปรุงและสนับสนุนการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ในปีงบประมาณ ต่อไป

ข้อเท็จจริง

งานวิชาการและแผนงาน สำนักปลัด เทศบาลเมืองแฉะแม จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจใน การให้บริการและคุณภาพการให้บริการ อำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓) รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายบันทึกฉบับนี้

ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการ

เกตุฉิน ใจดี
(นางเกตุฉิน ใจดี)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ชำนาญการ

- ความเห็นหัวหน้าฝ่าย

- ความเห็นของ หัวหน้าสำนักปลัด

(นางสาวสุมาลัย สิบเสนะ)
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

(นายจณเสฏฐ์ ปิตพงษ์เมธิน)
หัวหน้าสำนักปลัด

/ ความเห็น...

- ความเห็นรองปลัดเทศบาล

.....
.....

ว่าที่ร้อยโท 
(นสาด สุกลักษณ์)
รองปลัดเทศบาลเมืองแฉะแม

- ความเห็นปลัดเทศบาล

.....
.....

(ลงชื่อ) 
(นายอรรคเดช ไชยจิตร)
ปลัดเทศบาลเมืองแฉะแม

- ความเห็นของ นายกเทศมนตรีเมืองแฉะแม

.....
.....


(นายอรรคเดช ไชยจิตร)
ปลัดเทศบาลเมืองแฉะแม ปฏิบัติหน้าที่
นายกเทศมนตรีเมืองแฉะแม

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลเมืองแฉะแม
อำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓
(๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓)

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๒๐ คน

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
• ชาย	๔	๒๐.๐๐	
• หญิง	๑๖	๘๐.๐๐	
๒. อายุ			
• ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒	๑๐.๐๐	
• ๒๑ - ๔๐ ปี	๓	๑๕.๐๐	
• ๔๑ - ๖๐ ปี	๕	๒๕.๐๐	
• ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๐	๕๐.๐๐	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
• ประถมศึกษา	๑๐	๕๐.๐๐	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๘	๔๐.๐๐	
• ปริญญาตรี	๒	๑๐.๐๐	
• สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
• เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๘	๔๐.๐๐	
• ผู้ประกอบการ	๒	๑๐.๐๐	
• ประชาชนผู้รับบริการ	๑๐	๕๐.๐๐	
• องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๐	๐.๐๐	
• อื่นๆ โปรดระบุ นักเรียน	๐	๐.๐๐	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๘๐ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป
คิดเป็นร้อยละ ๕๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๕๐ และ
ส่วนใหญ่เป็นประชาชน ผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๕๐

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{x}$	ร้อยละ
	๕	๔	๓	๒	๑		
๑. ด้านเวลา							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๑๙	๑	๐	๐	๐	๐.๙๙	๙๙
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๘	๒	๐	๐	๐	๐.๙๘	๙๘
รวม						๑.๙๗	๙๘.๕๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๖	๔	๐	๐	๐	๐.๙๖	๙๖
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๕	๕	๐	๐	๐	๐.๙๕	๙๕
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๑๖	๔	๐	๐	๐	๐.๙๖	๙๖
รวม						๒.๘๗	๙๕.๖๗
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๑๘	๒	๐	๐	๐	๐.๙๘	๙๘
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๗	๓	๐	๐	๐	๐.๙๗	๙๗
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๑๖	๔	๐	๐	๐	๐.๙๖	๙๖
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๑๖	๔	๐	๐	๐	๐.๙๖	๙๖
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๔	๖	๐	๐	๐	๐.๙๗	๙๗
รวม						๔.๘๑	๙๖.๒๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๑๗	๓	๐	๐	๐	๐.๙๗	๙๗
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑๘	๒	๐	๐	๐	๐.๙๘	๙๘
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ	๑๕	๕	๐	๐	๐	๐.๙๕	๙๕
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๔	๖	๐	๐	๐	๐.๙๔	๙๔
รวม						๓.๘๔	๙๖

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๙๙ และความรวดเร็วในการบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๘ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๖ รองลงมา เป็นการ จัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๙๖ และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ ๙๕ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๘ รองลงมาเป็นความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๙๗ และความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ ๙๖ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วยจุด/ช่องการให้บริการมี ความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๘ รองลงมาความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๗ และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่นที่นั่งรอรับ บริการ น้ำดื่ม ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๙๕ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ๕ (ระดับดีมาก)

ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ของ เทศบาลเมืองแฉะแม่อำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๙๘.๕๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๙๕.๖๗
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๙๖.๒๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๖.๐๐
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๙๖.๕๙

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้านของเทศบาลเมืองแฉะแม ในด้านเวลา การปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๕๙

*****หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ

๕ ระดับดีมาก	๙๐-๑๐๐
๔ ระดับดี	๗๐-๘๐
๓ ระดับปานกลาง	๕๐-๖๐
๒ ระดับพอใช้	๓๐-๔๐
๑ ระดับปรับปรุง	๑๐-๒๐

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลเมืองแฉะแม
อำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓
(๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓)

บทสรุปการดำเนินการ

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มาใช้บริการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมิน เพื่อสรุปผล
จำนวน ๒๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓)

๓. ผู้รับผิดชอบโครงการ

เทศบาลเมืองแฉะแม

๔. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการและคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลเมืองแฉะแม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

๓.๒ เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงให้เหมาะสม

๕. กลุ่มเป้าหมาย

ประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลเมืองแฉะแม จำนวน ๒๐ คน

๖. ปัญหาอุปสรรค

๖.๑ ปัญหาด้านความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการบางจุดอาจไม่มีความชัดเจน

๖.๒ ปัญหาด้านความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ อาจไม่เพียงพอ
ต่อการให้บริการ

๗. สรุปแบบประเมินผล

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแฉะแม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓
เกี่ยวกับการให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน/ความสะดวกที่รับรู้จากการบริการแต่ละขั้นตอน/ความสะดวกรวดเร็ว ความ
ตรงต่อเวลาและความพร้อมในการปฏิบัติงานและการให้บริการ โดยได้แจกแบบประเมินผลให้กับประชาชนที่มาใช้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ใหญ่ ทั้งหมด ๒๐ ชุด ได้ตอบแบบสอบถามกลับมา ๒๐ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ของผู้รับ
แบบประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลเมืองแฉะ

อำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

(๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓)

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ☐ ๑) ชาย ☐ ๒) หญิง
๒. อายุ ☐ ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒) ๒๑-๔๐ ปี ☐ ๓) ๔๑-๖๐ ปี ☐ ๔) ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด ☐ ๑) ประถมศึกษา ☐ ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า ☐ ๓) ปริญญาตรี ☐ ๔) สูงกว่าปริญญาตรี
๔. อาชีพของผู้มารับบริการ ☐ ๑) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ☐ ๒) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ☐ ๓) ประชาชนผู้รับบริการ ☐ ๔) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน ☐ ๕) อื่นๆ โปรดระบุ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น					
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ					
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					

ข้อเสนอแนะ.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๒๐ คน

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ - ชาย - หญิง	 ๔ ๑๖	 ๒๐.๐๐ ๘๐.๐๐	
๒. อายุ - ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒๑ - ๔๐ ปี ๔๑ - ๖๐ ปี ๖๐ ปีขึ้นไป	 ๒ ๓ ๕ ๑๐	 ๑๐.๐๐ ๑๕.๐๐ ๒๕.๐๐ ๕๐.๐๐	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด - ประถมศึกษา - มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า - ปริญญาตรี - สูงกว่าปริญญาตรี	 ๑๐ ๘ ๒ ๐	 ๕๐.๐๐ ๔๐.๐๐ ๑๐.๐๐ ๐.๐๐	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ - เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร - ผู้ประกอบการ - ประชาชนผู้รับบริการ - องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน - อื่นๆ โปรดระบุ นักเรียน	 ๘ ๒ ๑๐ ๐ ๐	 ๔๐.๐๐ ๑๐.๐๐ ๕๐.๐๐ ๐.๐๐ ๐.๐๐	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๘๐ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๕๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๕๐ และส่วนใหญ่เป็นประชาชน ผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๕๐

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{x}$	ร้อยละ
	๕	๔	๓	๒	๑		
๑. ด้านเวลา							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๑๙	๑	๐	๐	๐	๐.๙๙	๙๙
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๘	๒	๐	๐	๐	๐.๙๘	๙๘
รวม						๑.๙๗	๙๘.๕๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๖	๔	๐	๐	๐	๐.๙๖	๙๖
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๕	๕	๐	๐	๐	๐.๙๕	๙๕
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๑๖	๔	๐	๐	๐	๐.๙๖	๙๖
รวม						๒.๘๗	๙๕.๖๗
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๑๘	๒	๐	๐	๐	๐.๙๘	๙๘
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๗	๓	๐	๐	๐	๐.๙๗	๙๗
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๑๖	๔	๐	๐	๐	๐.๙๖	๙๖
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๑๖	๔	๐	๐	๐	๐.๙๖	๙๖
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๔	๖	๐	๐	๐	๐.๙๗	๙๗
รวม						๔.๘๑	๙๖.๒๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๑๗	๓	๐	๐	๐	๐.๙๗	๙๗
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑๘	๒	๐	๐	๐	๐.๙๘	๙๘
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ	๑๕	๕	๐	๐	๐	๐.๙๕	๙๕
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๔	๖	๐	๐	๐	๐.๙๔	๙๔
รวม						๓.๘๔	๙๖

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านเวลา** ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๙๙ และความรวดเร็วในการบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๘ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านขั้นตอนการให้บริการ** ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๖ รองลงมา เป็นการ จัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๙๖ และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ ๙๕ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๘ รองลงมาเป็นความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๙๗ และความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ ๙๖ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วยจุด / ช่องการให้บริการมี ความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๘ รองลงมาความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๗ และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่นที่นั่งรอรับ บริการ น้ำดื่ม ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๙๕ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ๕ (ระดับดีมาก)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการและคุณภาพการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ของ เทศบาลเมืองแฉะแม่อำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๙๘.๕๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๙๕.๖๗
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๙๖.๒๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๖.๐๐
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๙๖.๕๙

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้านของเทศบาลเมืองแฉะแม ในด้านเวลา การปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๕๙

*******หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ**

๕ ระดับดีมาก	๙๐-๑๐๐
๔ ระดับดี	๗๐-๘๐
๓ ระดับปานกลาง	๕๐-๖๐
๒ ระดับพอใช้	๓๐-๔๐
๑ ระดับปรับปรุง	๑๐-๒๐