



รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ที่มีต่อการเข้าใช้สถานที่และบริการของ

เทศบาลตำบลจันทบเพชร

อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

บทสรุปสำหรับผู้บริการ
รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ
จากแบบสอบถามความพึงพอใจ ณ จุดบริการ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลจันทเพชร อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของส่วนราชการภายในเทศบาลตำบลจันทเพชร อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ แต่ละส่วนราชการของเทศบาลตำบลจันทเพชร และศึกษาปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชน โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการประกอบการสรุปผลการประเมิน โดยในบทสรุปสำหรับผู้บริหาร จะสรุปผลการประเมินในตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ และตารางที่ ๓ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยมีหลักเกณฑ์ในการวิเคราะห์ผลของแต่ละระดับความคิดเห็น โดยใช้สถิติ ค่าร้อยละในการประเมิน ดังนี้

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ	พอใจมาก
ระดับความพึงพอใจ	ค่อนข้างพอใจ
ระดับความพึงพอใจ	ไม่ค่อยพอใจ
ระดับความพึงพอใจ	ไม่พอใจ

ตารางที่ ๓ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ	เชื่อมั่นมาก
ระดับความพึงพอใจ	ค่อนข้างเชื่อมั่น
ระดับความพึงพอใจ	ไม่ค่อยเชื่อมั่น
ระดับความพึงพอใจ	ไม่เชื่อมั่น

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

๑) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๐

๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๔

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๖

ประชาชนผู้รับบริการ ณ จุดบริการในส่วนราชการ เทศบาลตำบลจันทเพชร ในเรื่องความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ รวม ๓ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๘๗ (๘๖.๖๖)

ตารางที่ ๓ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

๑) การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับเชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๖

๒) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงานรัฐ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับเชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๐

๓) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงานรัฐ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๖

ประชาชนผู้รับบริการ ณ จุดบริการในส่วนราชการ เทศบาลตำบลจันทเพชร ในเรื่องความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ รวม ๓ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๘๗

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ
เทศบาลตำบลจันทบเพชร
อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการเข้าใช้สถานที่และบริการของหน่วยงาน ในสังกัด
เทศบาลตำบลจันทบเพชร อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ สำหรับ
นำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการในงานของสำนักงาน ผู้ประสานโดยการสุ่มตัวอย่างและเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล
จำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ การบริการสำนักงาน เทศบาลตำบลจันทบเพชร
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ สำนักงานเทศบาลตำบลจันทบเพชร
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังตาราง ต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลด้าน	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๘	๓๖
หญิง	๓๒	๖๔
รวม	๕๐	๐
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓	๖
๒๑ - ๔๐ ปี	๒๘	๕๖
๔๑ - ๖๐ ปี	๑๖	๓๒
มากกว่า ๖๐ ปี ขึ้นไป	๓	๖
รวม	๕๐	๐

ข้อมูลด้าน	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๓. ตอบแบบสอบถามนี้ในนามของ		
ประชาชนทั่วไป	๔๖	๙๒
ชุมชน	๒	๔
องค์กรเอกชน	๐	๐
หน่วยงานภาครัฐ	๒	๔
หน่วยงานภาคเอกชน	๐	๐
รวม	๕๐	๐
๔. การเข้าใช้สถานที่ของหน่วยงานนี้เพื่อ		
จัดฝึกอบรม	๐	๐
จัดประชุม/สัมมนา	๐	๐
เข้าศึกษาดูงาน	๐	๐
อื่นๆ ระบุ -ขอข้อมูลต่างๆ, ติดต่องานทั่วไป	๕๐	๑๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนมากเป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๔ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๓๖ ข้อมูลด้านอายุ ส่วนมากอยู่ในช่วงอายุ ๒๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๖ รองลงมา อยู่ในช่วงอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๒ ผู้ที่ตอบแบบสอบถาม เป็นประชาชนทั่วไป ร้อยละ ๙๒ ในนามชุมชน และหน่วยงานภาครัฐ คิดเป็นร้อยละ ๔ ด้านการเข้าใช้สถานที่ของหน่วยงาน ประชาชนเข้าใช้ในเรื่องการติดต่อขอข้อมูล และติดต่องานทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)							
	จำนวน	พอใจมาก	จำนวน	ค่อนข้างพอใจ	จำนวน	ไม่ค่อยพอใจ	จำนวน	ไม่พอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๑๒	๒๔	๓๘	๗๖	๐	๐	๐	๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	๑๐	๒๐	๓๘	๗๖	๒	๔	๐	๐
๓. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	๙	๑๘	๔๐	๘๐	๑	๒	๐	๐
๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๒๐	๔๐	๓๐	๖๐	๐	๐	๐	๐
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
๕. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	๔๒	๘๔	๘	๑๖	๐	๐	๐	๐
๖. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	๔๐	๘๐	๑๐	๒๐	๐	๐	๐	๐
๗. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	๒๐	๔๐	๒๘	๕๖	๒	๔	๐	๐
๘. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัย ได้ตรงประเด็นให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	๒๘	๕๖	๒๑	๔๒	๑	๒	๐	๐
๙. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	๓๘	๗๖	๑๒	๒๔	๐	๐	๐	๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
๑๐. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	๔๘	๙๖	๒	๔	๐	๐	๐	๐
๑๑. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องจัดกิจกรรม ที่พัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร	๔๕	๙๐	๕	๑๐	๐	๐	๐	๐
๑๒. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๔๐	๘๐	๘	๑๖	๒	๔	๐	๐
๑๓. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน	๓๒	๖๔	๑๒	๒๔	๖	๑๒	๐	๐
๑๔. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	๔๘	๙๖	๒	๔	๐	๐	๐	๐
๑๕. ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม เช่น แสงสว่าง มีทางสำหรับผู้พิการ, ผู้สูงอายุ เป็นต้น	๔๖	๙๒	๔	๘	๐	๐	๐	๐
๑๖. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๔๕	๙๐	๕	๑๐	๑	๒	๐	๐
๑๗. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า	๔๐	๘๐	๘	๑๖	๒	๔	๐	๐
๑๘. ผลการให้บริการในภาพรวม	๓๘	๗๖	๑๐	๒๐	๒	๔	๐	๐

พอใจมาก	ค่อนข้างพอใจ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ	
๑๒	๓๘	๐	๐	๕๐
๑๐	๓๘	๒	๐	๕๐
๙	๔๐	๑	๐	๕๐
๒๐	๓๐	๐	๐	๕๐
๔๒	๘	๐	๐	๕๐
๔๐	๑๐	๐	๐	๕๐
๒๐	๒๘	๒	๐	๕๐
๒๘	๒๑	๑	๐	๕๐
๓๘	๑๒	๐	๐	๕๐
๔๘	๒	๐	๐	๕๐
๔๕	๕	๐	๐	๕๐
๔๐	๘	๒	๐	๕๐
๓๒	๑๒	๖	๐	๕๐
๔๘	๒	๐	๐	๕๐
๔๖	๔	๐	๐	๕๐
๔๕	๕	๑	๐	๕๐
๔๐	๘	๒	๐	๕๐
๓๘	๑๐	๒	๐	๕๐

จากตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ พบว่า **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องของ มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา สูงสุด อยู่ในระดับ ค่อนข้างพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๐ รองลงมาเป็นเรื่อง มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ และขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว และไม่ยุ่งยาก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ค่อนข้างพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗๖ **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ประชาชนให้ระดับความพึงพอใจสูงสุด ในเรื่อง ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง อยู่ในเกณฑ์ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๔ รองลงมาคือเรื่อง การแต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๘๐ **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ประชาชนให้ระดับความพึงพอใจสูงสุด ๒ เรื่อง คือ เรื่องสถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ และความสะอาดของสถานที่โดยรวม อยู่ในระดับ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๖ รองลงมาคือ เรื่องความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม เช่น แสงสว่าง มีทางสำหรับผู้พิการ, ผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ ๙๒ **ด้านคุณภาพการให้บริการ** ประชาชนให้ความพึงพอใจสูงสุดเรื่องได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ อยู่ในระดับ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๐ รองลงมา คือเรื่องได้รับการบริการที่คุ้มค่า อยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๐

ตอนที่ ๓ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)							
	จำนวน	เชื่อมั่นมาก	จำนวน	ค่อนข้างเชื่อมั่น	จำนวน	ไม่ค่อยเชื่อมั่น	จำนวน	ไม่เชื่อมั่น
การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ								
๑. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการอย่างเหมาะสม	๓๘	๗๖	๑๐	๐	๒	๔	๐	๐
๒. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใส	๒๘	๕๖	๒๐	๐	๒	๔	๐	๐
๓. หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	๒๒	๔๔	๒๗	๐.๐๑	๑	๒	๐	๐
การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการกิจของหน่วยงานรัฐ								
๔. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	๓๐	๖๐	๒๐	๐	๐	๐	๐	๐
๕. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	๔๕	๙๐	๕	๐	๑	๒	๐	๐
๖. เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ	๓๒	๖๔	๑๘	๐	๐	๐	๐	๐
การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงานรัฐ								
๗. หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ	๒๕	๕๐	๒๕	๐.๐๑	๐	๐	๐	๐
๘. สถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ	๔๘	๙๖	๒	๐	๐	๐	๐	๐

ระดับความเชื่อมั่น				
เชื่อมั่นมาก	ค่อนข้างเชื่อมั่น	ไม่ค่อยเชื่อมั่น	ไม่เชื่อมั่น	
๓๘	๑๐	๒	๐	๕๐
๒๘	๒๐	๒	๐	๕๐
๒๒	๒๗	๑	๐	๕๐
๓๐	๒๐	๐	๐	๕๐
๔๕	๔	๑	๐	๕๐
๓๒	๑๘	๐	๐	๕๐
๒๕	๒๕	๐	๐	๕๐
๔๘	๒	๐	๐	๕๐

จากตารางที่ ๓ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ประชาชนได้ให้ระดับความพึงพอใจ ด้านการเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ สูงสุด ในเรื่อง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการอย่างเหมาะสม อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๖ รองลงมา คือ เรื่อง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใส อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๖ ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการกิจของหน่วยงานรัฐ ประชาชนให้ความพึงพอใจสูงสุด ในเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๐ รองลงมา คือเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๔ ด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงานรัฐ ประชาชนให้ความพึงพอใจสูงสุด เรื่อง สถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๖ รองลงมา คือเรื่อง หน่วยงานมีเทคโนโลยีและอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ อยู่ในระดับเชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๐



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลจันทบเพชร อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์

ที่ บร ๕๔๙๐๑ / ๑๒๕

วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔

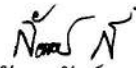
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลจันทบเพชร ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลจันทบเพชร

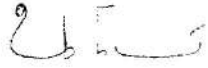
ตามที่ เทศบาลตำบลจันทบเพชรจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจันทบเพชรหรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลจันทบเพชร เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่องของการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับการต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นไป

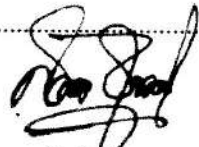
ดังนั้น สำนักปลัด เทศบาลตำบลจันทบเพชร จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลจันทบเพชร ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


(นางลัดดาวัลย์ แสงปราบภัย)
ผู้ช่วยนักประชาสัมพันธ์

ความคิดเห็น


(นางนลินภัทร์ โสภณวัฒนชนนท์)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความคิดเห็นของปลัดเทศบาลตำบลจันทบเพชร	ความเห็นของนายกเทศมนตรีตำบลจันทบเพชร
	
(นายกิตติศักดิ์ เกียรติเจริญศิริ) ปลัดเทศบาลตำบลจันทบเพชร	(นายสันติ อุทุมพร) นายกเทศมนตรีตำบลจันทบเพชร
...../...../.....	/...../.....