



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลท่าช้างคล่อง

ที่ ลย ๗๓๓๐๑/

วันที่

ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

เรื่อง สรุปผลการสำรวจ เรื่อง แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓
เทศบาลตำบลท่าช้างคล่อง อำเภอผาขาว จังหวัดเลย

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลท่าช้างคล่อง

ตามที่เทศบาลตำบลท่าช้างคล่อง สำนักปลัดได้ทำการสำรวจ เรื่อง แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ เทศบาลตำบลท่าช้างคล่อง อำเภอผาขาว จังหวัดเลย เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาองค์กรให้มากที่สุด นั้น

บัดนี้ การสำรวจ ดังกล่าว ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว โดยได้แจกแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น ๑๒๒ ฉบับ และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวนทั้งสิ้น ๑๒๒ ฉบับ สรุปได้ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสาวอ้อมจันทร์ ภิรมย์ราช)
นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ

(ลงชื่อ)

(นายสุพัฒน์ พานกระดิ่ง)
ปลัดเทศบาลตำบลท่าช้างคล่อง

ความเห็นนายกเทศมนตรีตำบลท่าช้างคล่อง

.....
.....
.....

(ลงชื่อ)

(นายสำราญ ทองหล้า)
นายกมนตรีตำบลท่าช้างคล่อง

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลท่าช้างคลอง อำเภอผาขาว จังหวัดเลย
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๒๒ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ <ul style="list-style-type: none"> ● ชาย ● หญิง 	<p style="text-align: center;">๕๙</p> <p style="text-align: center;">๖๓</p>	<p style="text-align: center;">๔๘.๓๖</p> <p style="text-align: center;">๕๑.๖๔</p>	
๒. อายุ <ul style="list-style-type: none"> ● ต่ำกว่า ๒๐ ปี ● ๒๑ - ๔๐ ปี ● ๔๑ - ๖๐ ปี ● ๖๐ ปีขึ้นไป 	<p style="text-align: center;">๒๐</p> <p style="text-align: center;">๔๗</p> <p style="text-align: center;">๔๐</p> <p style="text-align: center;">๑๕</p>	<p style="text-align: center;">๑๖.๓๙</p> <p style="text-align: center;">๓๘.๕๒</p> <p style="text-align: center;">๓๒.๗๙</p> <p style="text-align: center;">๑๒.๓๐</p>	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด <ul style="list-style-type: none"> ● ประถมศึกษา ● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า ● ปริญญาตรี ● สูงกว่าปริญญาตรี 	<p style="text-align: center;">๕๖</p> <p style="text-align: center;">๖๒</p> <p style="text-align: center;">๔</p> <p style="text-align: center;">๐</p>	<p style="text-align: center;">๔๕.๙๐</p> <p style="text-align: center;">๕๐.๘๒</p> <p style="text-align: center;">๓.๒๘</p> <p style="text-align: center;">๐.๐๐</p>	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ <ul style="list-style-type: none"> ● เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ● ผู้ประกอบการ ● ประชาชนผู้รับบริการ ● องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน ● อื่นๆ โปรตระบุญ นักร้องเรียน 	<p style="text-align: center;">๖๔</p> <p style="text-align: center;">๐</p> <p style="text-align: center;">๕๖</p> <p style="text-align: center;">๐</p> <p style="text-align: center;">๒</p>	<p style="text-align: center;">๕๒.๔๖</p> <p style="text-align: center;">๐.๐๐</p> <p style="text-align: center;">๔๕.๙๐</p> <p style="text-align: center;">๐.๐๐</p> <p style="text-align: center;">๑.๖๔</p>	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๖๔ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๒๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๕๒ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๘๒ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๔๖

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินงานกิจกรรม

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					\bar{x}	ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①		
๑. ด้านเวลา							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๐	๔๓	๗๖	๓	๐	๓.๓๓	๖๖.๕๖
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๐	๓๕	๘๐	๗	๐	๓.๒๓	๖๔.๕๙
รวม						๖.๕๖	๖๕.๕๗
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑	๓๕	๕๙	๒๗	๐	๓.๐๘	๖๑.๖๔
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑	๒๙	๖๕	๒๗	๐	๓.๐๓	๖๐.๖๖
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๐	๒๖	๖๔	๓๒	๐	๒.๙๕	๕๙.๐๒
รวม						๙.๐๗	๖๐.๔๔
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๕	๖๔	๔๗	๖	๐	๓.๕๖	๗๑.๑๕
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๒	๓๖	๖๘	๑๖	๐	๓.๒๐	๖๓.๙๓
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๑	๒๕	๗๒	๒๔	๐	๓.๐๒	๖๐.๔๙
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๓	๒๖	๗๙	๒๔	๐	๓.๐๗	๖๑.๓๑
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๐	๑๘	๗๙	๒๕	๐	๒.๙๔	๕๘.๘๕
รวม						๑๕.๗๙	๖๓.๑๕
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๑	๒๓	๗๐	๒๘	๐	๒.๙๘	๕๙.๕๑
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๐	๑๖	๘๑	๒๕	๐	๒.๙๓	๕๘.๕๒
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๐	๑๕	๘๐	๒๗	๐	๒.๙๐	๕๘.๐๓
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๐	๓๓	๗๑	๑๘	๐	๓.๑๒	๖๒.๔๖
รวม						๑๑.๙๓	๕๙.๖๓
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๕	๑๗	๗๑	๒๙	๐	๒.๙๘	๕๙.๖๗

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๕๖ และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๕๙ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๖๔ รองลงมาเป็นการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๖๖ และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๐๒ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๑๕ รองลงมาเป็นการเพิ่มความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๙๓ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๓๑ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๔๖ รองลงมาเป็นการความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกรจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๕๑ และจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๕๒ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ๓ (ระดับปานกลาง)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ของ เทศบาลตำบลท่าช้างคล้อง อำเภอดงหลวง จังหวัดเลย คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๖๕.๕๗
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๖๐.๔๔
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๖๓.๑๕
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๕๙.๖๓
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๖๒.๒๐

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้านของเทศบาลตำบลท่าช้างคล้อง ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี ๒๕๖๓ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๒๐

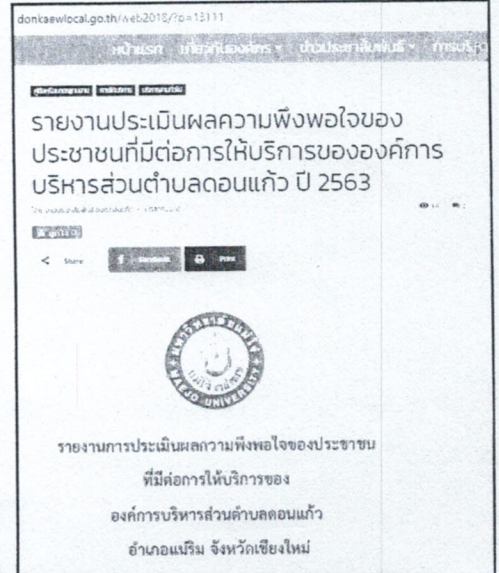
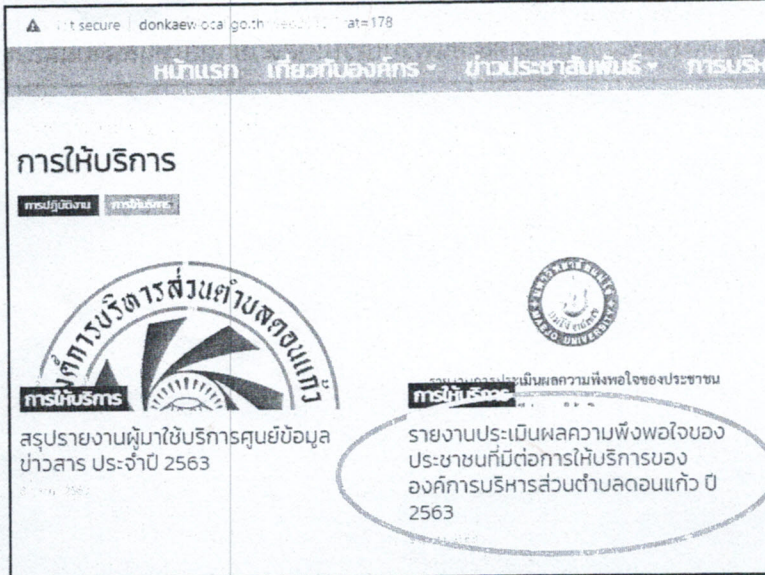
(ลงชื่อ).....

(นางสาวอ้อมจันทร์ ภิรมย์ราช)

นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ

016 รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ
การให้บริการ

- แสดงผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงาน
- เป็นรายงานผลของปี พ.ศ. 2563



**รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลคอนแก้ว อำเภอแมริ่ม จังหวัดเชียงใหม่**

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนแก้ว อำเภอแมริ่ม จังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ 2563 ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ และบริหารปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนแก้ว อำเภอแมริ่ม จังหวัดเชียงใหม่ การประเมินในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของงานตามภารกิจที่หน่วยงานให้บริการเป็นหลักประกอบด้วย (1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3) ด้านช่องทางให้บริการ และ (4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และมีคำถามปลายเปิดเพื่อให้ได้ข้อมูลความต้องการของประชาชน และข้อเสนอแนะเชิงคุณภาพร่วมด้วย

**จากผลการประเมินพบว่าประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลคอนแก้ว อำเภอแมริ่ม จังหวัดเชียงใหม่ ในปีงบประมาณ 2563
ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 121.17 คิดเป็นร้อยละ 93.21 คุณภาพการให้บริการระดับ 9**

1. ระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการ
ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 121.17 คิดเป็นร้อยละ 93.21 คุณภาพของการให้บริการระดับ 9 มีรายละเอียดและด้าน ดังนี้

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 9 คะแนนเฉลี่ย 23.19 คิดเป็นร้อยละ 92.76 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.65)
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 9 คะแนนเฉลี่ย 37.33 คิดเป็นร้อยละ 93.33 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือสุภาพ ทว่าที่ ว่าจะ และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.69)

- 3) ด้านช่องทางให้บริการ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 9 คะแนนเฉลี่ยคิดเป็น 18.59 ร้อยละ 92.93 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลทางการให้บริการแก่ประชาชน (ค่าเฉลี่ย 4.65)
 - 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 9 คะแนนเฉลี่ยคิดเป็น 42.07 ร้อยละ 93.48 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ (ค่าเฉลี่ย 4.71)
- 2. ระดับความพึงพอใจ จำแนกตามงานที่ให้บริการ ดังนี้**
- 1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 121.21 คิดเป็นร้อยละ 93.24 คุณภาพของการให้บริการระดับ 9
 - 2) งานด้านรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 121.17 คิดเป็นร้อยละ 93.21 คุณภาพของการให้บริการระดับ 9
 - 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 121.17 คิดเป็นร้อยละ 93.21 คุณภาพของการให้บริการระดับ 9
 - 4) งานด้านสาธารณสุข ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 121.14 คิดเป็นร้อยละ 93.19 คุณภาพของการให้บริการระดับ 9
- 3. สรุปรายละเอียดของการประเมินความพึงพอใจตามภารกิจ 4 ด้าน**
จากการประเมินพบว่าการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนแก้ว มีคะแนนรวมเฉลี่ย 121.17 คิดเป็นร้อยละ 93.21 คุณภาพของการให้บริการระดับสูงมาก โดยมีรายละเอียดในด้านต่าง ๆ ดังนี้
- (1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล**
- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 23.19 คิดเป็นร้อยละ 92.77
 - 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 37.34 คิดเป็นร้อยละ 93.36
 - 3) ด้านช่องทางทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 18.59 คิดเป็นร้อยละ 92.96

ข้อแนะนำในการเปิดเผยข้อมูล : รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ

ควรปฏิบัติ

- รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นการแสดงให้เห็นถึงคุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการที่สะท้อนจากทัศนคติหรือประสบการณ์ของผู้รับบริการโดยตรง ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะสามารถนำไปสู่การวิเคราะห์เพื่อพัฒนากระบวนการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้นและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ
- ควรสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างน้อยใน 3 ประเด็นต่อไปนี้
 - 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
 - 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - 3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
- แสดงรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ให้สาธารณชนทราบ ผ่านเว็บไซต์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- ต้องเป็นผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่ใช่เฉพาะแต่บริการด้านหนึ่งด้านใดหรือภารกิจใดภารกิจหนึ่งโดยเฉพาะ

ควรระวัง

- แสดงผลการสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการเฉพาะของโครงการใดโครงการหนึ่ง หรือส่วนงานใดส่วนงานหนึ่งเพียงรายการเดียว โดยไม่ได้นำเสนอข้อมูลความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- ห้ามนำแบบสอบถามความพึงพอใจมาแสดงเป็นคำตอบ โดยไม่ได้มีการจัดทำเป็นรายงานสรุปฯ
- ไม่มีการระบุปีงบประมาณที่ทำการสำรวจในรายงานฯ
- อย่างนำรายงานฯ ของปีงบประมาณอื่น มาแสดงเป็นคำตอบ
- ห้ามตอบด้วย URL ที่เป็น .pdf หรือ google drive ที่ไม่ได้แสดงการเชื่อมโยงข้อมูลสู่สาธารณะผ่านเว็บไซต์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น