

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ
ต่อการให้บริการ เทศบาลตำบลกุตประทาย
ครั้งที่ ๒ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙
(ตั้งแต่เดือน เมษายน ๒๕๖๙ - เดือน กันยายน ๒๕๖๙)



จัดทำโดย
งานประชาสัมพันธ์ ฝ่ายอำนวยการ
สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลกุตประทาย
อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี

ความเป็นมาของการประเมินความพึงพอใจ

เนื่องจาก องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดประชาชน มีการติดต่อประสานงานกันอยู่ตลอดเวลา ทั้งการขอรับบริการ การร้องทุกข์ การชำระภาษี และเรื่องอื่นๆ อีกมากมาย เทศบาลตำบลลุมพินี มีความประสงค์ที่จะทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการ จึงใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการประเมินผล

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการ
- นำผลการประเมินไปเป็นแนวทางในการพิจารณา ปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยายหรือยุติการดำเนินการ ในการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลลุมพินีต่อไป

กลุ่มประชากรที่ได้รับการสำรวจ

กลุ่มประชากรตัวอย่างเป็นเพศชายและหญิง มีการกำหนดช่วงอายุ เป็นประชาชนผู้มาติดต่อหรือรับบริการจากเทศบาลตำบลลุมพินี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙ (ช่วงเดือน เมษายน ๒๕๖๙ - เดือนกันยายน ๒๕๖๙)

ทำการจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และดำเนินการประเมินโดยคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการเทศบาลตำบลลุมพินี

แบบสอบถาม (เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ)

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเป็นแบบสอบถามมี ๓ ตอน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๔ ข้อ

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ จำนวน ๙ ข้อ

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวน ๙ ข้อ

โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยตนเอง

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล
สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการเทศบาลตำบลกุดประทาย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙
(เดือน เมษายน ๒๕๖๙ - เดือน กันยายน ๒๕๖๙)

ผลการวิเคราะห์ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลกุดประทาย มีกรอบการประเมิน ๕ หัวข้อ ประกอบด้วย ด้านเวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด เป็นคำถามแบบประเมินค่า ๕ ระดับ ได้แก่

ระดับ ดีมาก	(คะแนนเต็ม ๕๑๓)	ระดับ น้อย	(คะแนนเต็ม ๕๑๓)
ระดับ ดี	(คะแนนเต็ม ๕๑๓)	ระดับ น้อยมาก	(คะแนนเต็ม ๕๑๓)
ระดับ ปานกลาง	(คะแนนเต็ม ๕๑๓)		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๕๗ คน มีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ	ชาย	จำนวน ๒๐ คน	หญิง	จำนวน ๓๗ คน
๒. อายุ ๑. ต่ำกว่า ๒๐ ปี		จำนวน ๐ คน	๒. ระหว่าง ๒๑ - ๔๐ ปี	จำนวน ๘ คน
	๓. ระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี	จำนวน ๓๔ คน	๔. ระหว่าง ๖๑ - ๖๕ ปี	จำนวน ๑๑ คน
	๕. อายุ ๖๖ ปี ขึ้นไป	จำนวน ๔ คน		
๓. การศึกษา	๑. ประถมศึกษา	จำนวน ๓๖ คน		
	๒. มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	จำนวน ๑๙ คน		
	๓. ปริญญาตรี	จำนวน ๑ คน		
	๔. สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน ๐ คน		
	๕. ประกาศนียบัตรวิชาชีพ ปวช./ปวส.	จำนวน ๐ คน		
	๖. อื่นๆ	จำนวน ๑ คน		
๔. อาชีพของผู้มารับบริการ				
	๑. เกษตรกร	จำนวน ๕๔ คน		
	๒. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	จำนวน ๐ คน		
	๓. ผู้ประกอบการ	จำนวน ๐ คน		
	๔. นักเรียน/นักศึกษา	จำนวน ๐ คน		
	๕. รับจ้างทั่วไป	จำนวน ๓ คน		
	๖. อื่นๆ	จำนวน ๐ คน		

/ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ...

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

หัวข้อประเมินความพึงพอใจ (๙ ข้อ X ๕๗ คน = ๕๑๓ คะแนน)	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	ดีมาก (๕๑๓ คะแนน)	ดี (๕๑๓ คะแนน)	ปานกลาง (๕๑๓ คะแนน)	น้อย (๕๑๓ คะแนน)	น้อยมาก (๕๑๓ คะแนน)
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔๖	๑๑	๐	๐	๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก	๕๔	๓	๐	๐	๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๔๔	๑๓	๐	๐	๐
๓.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่	๔๖	๑๑	๐	๐	๐
๓.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๔๗	๑๐	๐	๐	๐
๓.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคได้อย่าง เหมาะสม	๔๔	๑๓	๐	๐	๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ มีช่องทางการให้บริการอย่างหลากหลาย	๕๑	๖	๐	๐	๐
๔.๒ ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ รับบริการ ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือ ฯลฯ	๔๙	๗	๑	๐	๐
๕. ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการใน ภาพรวม อยู่ในระดับใด	๔๗	๑๐	๐	๐	๐
รวมคะแนนเต็ม ๕๑๓ คะแนน ได้	๔๒๘	๘๔	๑	๐	๐

/ผลการวิเคราะห์...

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลกุดประพาย จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาและมีมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า และมีสถานภาพเป็นเกษตรกรหรืออาชีพอื่นๆ

๒. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลกุดประพาย ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายงานประเมินอยู่ในระดับดีมาก ดี และปานกลาง ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับน้อย และน้อยมาก โดยรายการประเมินทั้ง ๕ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมากในด้านขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก เป็นจำนวนมากที่สุดคือ ๕๔ คน มีช่องทางให้บริการอย่างหลากหลาย จำนวน ๕๑ คน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือจำนวน ๔๙ คน เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ จำนวน ๔๗ คน การให้บริการในภาพรวม จำนวน ๔๗ คน เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ จำนวน ๔๖ คน เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย จำนวน ๔๔ คน เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคได้อย่างเหมาะสม จำนวน ๔๔ คน มีผังลำดับขั้นตอนระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน จำนวน ๓๘ คน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

๑. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการบริการด้านเวลา

๑.๑ ดีมาก ร้อยละ ๘.๙ ดี ร้อยละ ๒.๑ ปานกลาง ร้อยละ ๐

๒. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ

๒.๑ ดีมาก ร้อยละ ๑๐.๕ ดี ร้อยละ ๐.๕ ปานกลาง ร้อยละ ๐

๓. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ

๓.๑ ดีมาก ร้อยละ ๑๐.๕ ดี ร้อยละ ๒.๕ ปานกลาง ร้อยละ ๐

๓.๒ ดีมาก ร้อยละ ๘.๙ ดี ร้อยละ ๒.๑ ปานกลาง ร้อยละ ๐

๓.๓ ดีมาก ร้อยละ ๙.๑ ดี ร้อยละ ๑.๙ ปานกลาง ร้อยละ ๐

๓.๔ ดีมาก ร้อยละ ๘.๕ ดี ร้อยละ ๒.๕ ปานกลาง ร้อยละ ๐

๔. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๔.๑ ดีมาก ร้อยละ ๙.๙ ดี ร้อยละ ๑.๑ ปานกลาง ร้อยละ ๐

๔.๒ ดีมาก ร้อยละ ๙.๕ ดี ร้อยละ ๑.๓ ปานกลาง ร้อยละ ๐.๑

๕. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด

๕.๑ ดีมาก ร้อยละ ๙.๑ ดี ร้อยละ ๑.๙ ปานกลาง ร้อยละ ๐

/๓. ข้อเสนอแนะ...

๓. ข้อเสนอแนะ คณะกรรมการประเมินการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลภูผาทราย เสนอแนะว่า หากเทศบาลตำบลภูผาทราย จะพัฒนาให้มีศักยภาพเพื่อรองรับการบริการให้ดียิ่งขึ้นควรพัฒนาในประเด็นต่างๆ ดังนี้

๑. ควรเพิ่มวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการให้บริการอย่างเพียงพอ
๒. ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง

ดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๔ % = $\frac{๔๒๘ \times ๑๐๐}{๕๑๓}$ = ๘๓.๔ %	ดี คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๓ % = $\frac{๘๔ \times ๑๐๐}{๕๑๓}$ = ๑๖.๓ %	ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๐.๑ % = $\frac{๑ \times ๑๐๐}{๕๑๓}$ = ๐.๑ %
--	--	--

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
โดยสุ่มจากผู้มารับบริการ จำนวน ๕๗ คน ผลการประเมินสรุปได้ ดังนี้

๑. ดีมาก	๔๒๘ คน	คิดเป็นร้อยละ	๘๓.๔ %
๒. ดี	๘๔ คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๖.๓ %
๓. ปานกลาง	๑ คน	คิดเป็นร้อยละ	๐.๑ %

/คณะกรรมการ...

คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

.....ประธานกรรมการ	นางสาวตติมาลย์ บัวหอม
.....รองประธานกรรมการ	นายอภิเชษฐ์ คันทักษ์
.....กรรมการ	นางฐาริณี สุขโกศล
.....กรรมการ	นางสาวกฤติกา แก้วคำ
.....กรรมการ	สืบเอกมงคล คำภาแก้ว
.....กรรมการ	นายธนวัฒน์ พรทิพย์
.....กรรมการ	นางสาวณัชปาล พินา
.....กรรมการ	นายวีระพันธ์ ไชยเดช
.....กรรมการ	นายณรงค์ศักดิ์ ระวังดี
.....กรรมการ/เลขานุการ	ว่าที่ร้อยตรีทศพล โพธิ์งาม
.....กรรมการ/ผู้ช่วยเลขานุการ	นางสาวสุพัตรา วงศ์ศิริ

/ภาคผนวก...

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ต่อการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ ครั้งที่ ๒

(เดือน เมษายน ๒๕๖๙ - เดือน กันยายน ๒๕๖๙)

เทศบาลตำบลกุตประทาย อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี



จัดทำโดย

งานประชาสัมพันธ์ ฝ่ายอำนวยการ

สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลกุตประทาย

อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี

แบบประเมิน
ความพึงพอใจต่อการ
ให้บริการ
เทศบาลตำบล
กุดประพาส



แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลกุสุมาลย์ อำเภอเคอชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ๑.๑ เพศ () ๑. ชาย () ๒. หญิง
- ๑.๒ อายุ () ๑. ต่ำกว่า ๒๐ ปี () ๒. ๒๑ - ๔๐ ปี () ๓. ๔๑ - ๖๐ ปี
() ๔. ๖๑ - ๖๕ ปี () ๕. ๖๖ ปีขึ้นไป
- ๑.๓ ระดับการศึกษาสูงสุด
() ๑. ประถมศึกษา () ๒. มัธยมศึกษาตอนต้น/มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า
() ๓. ประกาศนียบัตรวิชาชีพ ปวช./ปวส. () ๔. ปริญญาตรี
() ๕. สูงกว่าปริญญาตรี () อื่นๆ โปรดระบุ.....

๑.๔ อาชีพของผู้มารับบริการ

- () ๑. เกษตรกร () ๒. ผู้ประกอบการ/ประกอบธุรกิจส่วนตัว
() ๓. รับราชการ () ๔. นักเรียน/นักศึกษา
() ๕. รับจ้างทั่วไป/กรรมกร () ๖. ไม่ได้เรียน
() ๗. อื่นๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน (คน)	หมายเหตุ
๑. ข้อมูลข่าวสารทางราชการ		
๒. การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ		
๓. การยื่นร้องทุกข์/ร้องเรียน		
๔. ขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด		
๕. ขอรับเงินสงเคราะห์ฯ ในการจัดการศพผู้สูงอายุตามประเพณี		
๖. ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร		
๗. การขอจดทะเบียนพาณิชย์		
๘. การชำระภาษีต่างๆ		
๙. อื่นๆ		

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น / ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
ความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย					
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว ดูแลเอาใจใส่					
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
๕. มีช่องทางให้บริการอย่างหลากหลาย					
๖. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก					
๗. มีผังลำดับขั้นตอนระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ชั้นวางหนังสือ					
๙. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม มากน้อยเพียงใด					

ความคิดเห็นเพิ่มเติม

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....