



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
เทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนองปรี จังหวัดกาฬจนบุรี

ประจำปีงบประมาณ 2564

เทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ
สำนักปลัด (งานนโยบายและแผน)
โทร 034-675-055

รายงานสรุปผู้บริหาร (Executive Summary Report)

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ โดยเป็นการศึกษาที่เน้นในการศึกษาด้านกระบวนการให้บริการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการประเมินสามารถนำมาใช้ในการพัฒนาการบริหารงานบริการประชาชน เพื่อยกระดับศักยภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ต่อไป

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ทั้ง 4 ด้าน มีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญทั้ง 4 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 78.45 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ

1.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	คิดเป็นร้อยละ	74.22%
2.ด้านช่องทางการให้บริการ	คิดเป็นร้อยละ	73.33%
3.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	คิดเป็นร้อยละ	82.67%
4.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	คิดเป็นร้อยละ	83.56%

การประเมินระดับความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แสดงให้เห็นว่าเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ มีด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่สามารถตอบสนองความพึงพอใจ และความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดี

สำหรับผลการประเมินที่พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด แสดงให้เห็นว่าการพัฒนาด้านการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญมีศักยภาพตามตัวชี้วัดความพึงพอใจที่กำหนด ไม่ว่าจะเป็นด้านกระบวนการให้บริการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

โดยสรุป เทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ เป็นองค์กรที่ศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญควรมีการให้บริการประชาชนในการพัฒนาที่มีความต่อเนื่อง ตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด **คือ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 78.45**

**รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน
ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564**

ด้วยเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อให้ประชาชนผู้มาใช้ บริการได้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ณ จุดบริการ ได้แก่ด้านกระบวนการให้บริการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อนำผลที่ได้ไปพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการและใช้เป็นแนวทางการวางแผนปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

ในการนี้ เทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ จึงขอสรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนพอสังเขป ดังนี้

ด้านกระบวนการให้บริการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งแสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการให้บริการ ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีการตรวจรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกปี โดยเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ได้นำตัวชี้วัดต่างๆที่สำคัญ เช่นการจัดให้มีช่องทางการประชาสัมพันธ์สำหรับเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและผลงานของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ การลดขั้นตอนปฏิบัติงานการจัดทำแผนภูมิขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน เป็นต้น โดยได้นำตัวชี้วัดที่สำคัญเหล่านี้ไปพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้นสรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ดังนี้

แผนภูมิแสดงภาพรวมถึงจำนวนและร้อยละของการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ

1.ด้านกระบวนการให้บริการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับความพึงพอใจการให้บริการจากมากไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่	ด้านกระบวนการให้บริการ	คิดเป็นร้อยละ
1	มีความรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา/ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม	80.00%
2	ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง	77.78%
3	มีขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและไม่ซับซ้อน	75.56%
4	ขั้นตอนกระบวนการให้บริการบอกรับไว้ชัดเจน	71.11%
5	ป้ายขั้นตอนการให้บริการมองเห็นได้ชัดเจน	66.67%

2. ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับความพึงพอใจการให้บริการจากมากไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่	ด้านช่องทางการให้บริการ	คิดเป็นร้อยละ
1	ความสมบูรณ์ของข้อมูลสารสนเทศตามช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร/คู่มือต่างๆการจัดทำคู่มือประชาชน	80.00%
2	แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	77.78%
3	มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	75.56%
4	มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน	71.11%
5	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ เว็บบอร์ด โทรศัพท์	62.22%

3.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับความพึงพอใจการให้บริการจากมากไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่	ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	คิดเป็นร้อยละ
1	ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	88.89%
2	ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	84.44%
3	ความเป็นระเบียบในการจัดสถานที่และอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการ	82.22%
4	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ	80.00%
5	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย	77.78%

4.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับความพึงพอใจการให้บริการจากมากไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	คิดเป็นร้อยละ
1	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน	88.89%
2	เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	86.67%
3	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร	84.44%
4	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	80.00%
5	เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ	77.78%

สรุปแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ
เทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนองปรี จังหวัดกาฬจนบุรี
ประจำปีงบประมาณ 2564

-จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 45 คน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1.เพศ

-ชาย 16 คน	คิดเป็นร้อยละ	35.56
-หญิง 29 คน	คิดเป็นร้อยละ	64.44

2.อายุ

-อายุต่ำกว่า 30 ปี 14 คน	คิดเป็นร้อยละ	31.11
-อายุ 31-40 ปี 23 คน	คิดเป็นร้อยละ	51.11
-อายุ มากกว่า 50 ปี 8 คน	คิดเป็นร้อยละ	17.78

3.การศึกษา

-ระดับประถมศึกษา 15 คน	คิดเป็นร้อยละ	33.33
-ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย /เทียบเท่า 16 คน	คิดเป็นร้อยละ	35.56
-ระดับปวช./ปวส 10 คน	คิดเป็นร้อยละ	22.22
-ระดับปริญญาตรี 4 คน	คิดเป็นร้อยละ	8.89

4.อาชีพ

-อาชีพ เกษตร 16 คน	คิดเป็นร้อยละ	35.56
-อาชีพค้าขาย 11 คน	คิดเป็นร้อยละ	24.44
-อาชีพรับจ้าง 12 คน	คิดเป็นร้อยละ	26.67
-อาชีพธุรกิจส่วนตัว 4 คน	คิดเป็นร้อยละ	8.89
-อื่นๆ 2 คน	คิดเป็นร้อยละ	4.44

สรุป ผู้ตอบแทนประเมินส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64.44 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.11 ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 35.56 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 35.56

ส่วนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ

รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการให้บริการและขั้นตอนการให้บริการ	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)
1.ป้ายขั้นตอนการให้บริการมองเห็นได้ชัดเจน	30 (66.67%)	13 (28.89%)	2 (4.44%)	-	-
2.ขั้นตอนกระบวนการให้บริการบอกไว้ชัดเจน	32 (71.11%)	11 (24.44%)	2 (4.44%)	-	-
3.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	34 (75.56%)	10 (22.22%)	1 (2.22%)	-	-
4.ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง	35 (77.78%)	9 (20.00%)	1 (2.22%)	-	-
5. มีความรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา/ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม	36 (80.00%)	7 (15.56%)	2 (4.44%)	-	-
รวม	167 (74.22%)	50 (22.22%)	8 (3.56%)	-	-
ด้านช่องทางการให้บริการ	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)
6. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ เว็บบอร์ด โทรศัพท์	28 (62.22%)	13 (28.89%)	4 (8.89%)	-	-
7. แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	35 (77.78%)	8 (17.78%)	2 (4.44%)	-	-
8. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน	32 (71.11%)	9 (20.00%)	4 (8.89%)	-	-
9. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	34 (75.56%)	8 (17.78%)	3 (6.67%)	-	-
10. ความสมบูรณ์ของข้อมูลสารสนเทศตามช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร/คู่มือต่าง ๆ การจัดทำคู่มือประชาชน	36 (80.00%)	7 (15.56%)	2 (4.44%)	-	-
รวม	165 (73.33%)	45 (20.00%)	15 (6.67%)	-	-

รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน
	(คน)	(คน)	(คน)	(คน)	(คน)
11.ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	40 (88.89%)	4 (8.89%)	1 (2.22%)	-	-
12.มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการ เห็นได้ง่าย	35 (77.78%)	7 (15.56%)	3 (6.67%)	-	-
13.ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	38 (84.44%)	6 (13.33%)	1 (2.22%)	-	-
14.ความเป็นระเบียบในการจัดสถานที่และอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการ	37 (82.22%)	5 (11.11%)	3 (6.67%)	-	-
15.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็น สาธารณูปโภค ได้แก่ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ	36 (80.00%)	6 (13.33%)	3 (6.67%)	-	-
รวม	186 (82.67%)	28 (12.44%)	11 (4.89%)	-	-
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน
	(คน)	(คน)	(คน)	(คน)	(คน)
16. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อ สงสัยได้อย่างชัดเจน	40 (88.89%)	4 (8.89%)	1 (2.22%)	-	-
17.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และ ถูกต้อง	36 (80.00%)	7 (15.56%)	2 (4.44%)	-	-
18.เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการ ให้บริการ	35 (77.78%)	6 (13.33%)	4 (8.89%)	-	-
19.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร	38 (84.44%)	7 (15.56%)	-	-	-
20.เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการ อย่างเท่าเทียมกัน	39 (86.67%)	6 (13.33%)	-	-	-
รวม	188 (83.56%)	30 (13.33%)	7 (3.11%)	-	-

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะผู้ตอบแบบประเมิน	จำนวน	ร้อยละ
1	เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	4	8.89
2	ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อ	3	6.67

สรุป ผู้ตอบแบบประเมินมีข้อเสนอแนะ มีจำนวน 7 คนคิดเป็นร้อยละ 15.56 ส่วนใหญ่เสนอแนะให้เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นอันดับที่ 1 และอันดับที่ 2 ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อ

ภาคผนวก



**สรุปแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ
เทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนองปรี จังหวัดกาญจนบุรี
ประจำปีงบประมาณ 2564**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย/ลงในช่อง ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

- | | | | |
|-------------|--|--|--|
| 1. เพศ | <input type="checkbox"/> ชาย | <input type="checkbox"/> หญิง | |
| 2. อายุ | <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 30 ปี | <input type="checkbox"/> 31-40 ปี | <input type="checkbox"/> มากกว่า 50 ปี |
| 3. การศึกษา | <input type="checkbox"/> ประถมศึกษา | <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาปวช/ปวส | <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี |
| 4. อาชีพ | <input type="checkbox"/> เกษตร | <input type="checkbox"/> ค้าขาย | <input type="checkbox"/> รับจ้าง |
| | <input type="checkbox"/> ธุรกิจส่วนตัว | <input type="checkbox"/> อื่นๆ | |

ส่วนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ

รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการให้บริการและขั้นตอนการให้บริการ	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)
1. มีความชัดเจนและอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
2. มีขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและไม่ซับซ้อน					
3. มีความรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา/ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม					
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง					
5. มีตัวอย่างแบบคำร้อง แบบพิมพ์ต่างๆไว้เป็นตัวอย่างชัดเจน					
รวม					
ด้านช่องทางการให้บริการ	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)
6. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ เว็บบอร์ด โทรศัพท์					
7. แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
8. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน					
9. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ					
10. ความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร/คู่มือต่าง ๆการจัดทำคู่มือประชาชน					
รวม					

รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)
11.ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
12.มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการ เห็นได้ง่าย					
13.ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
14.ความเป็นระเบียบในการจัดสถานที่และอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการ					
15.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็น สาธารณูปโภค ได้แก่ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ					
รวม					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)
16. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อ สงสัยได้อย่างชัดเจน					
17.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และ ถูกต้อง					
18.เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการ ให้บริการ					
19.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร					
20.เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการ อย่างเท่าเทียมกัน					
รวม					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....