



ประกาศเทศบาลตำบลชลลภวิบูลย์
เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ
ของเทศบาลตำบลชลลภวิบูลย์ อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

ตามที่ เทศบาลตำบลชลลภวิบูลย์ ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชลลภวิบูลย์ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป นั้น

บัดนี้ เทศบาลตำบลชลลภวิบูลย์ ได้ดำเนินการจัดทำรายงานผลการสำรวจประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชลลภวิบูลย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เสร็จเป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยมีคะแนนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมากที่สุด ดังนี้

๑.ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในเกณฑ์ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๘๐ หรือประมาณร้อยละ ๘๒

๒.ความพึงพอใจด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในเกณฑ์ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖๐หรือประมาณร้อยละ ๘๔

๓.ความพึงพอใจด้านจิตสำนึกการบริการ อยู่ในเกณฑ์ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐ หรือประมาณร้อยละ ๘๕

๔.ความพึงพอใจด้านความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ อยู่ในเกณฑ์ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๐หรือประมาณร้อยละ ๘๓

จึงประกาศให้ทราบ โดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๙ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายสุวัฒน์ สุทธิ)
ปลัดเทศบาล ปฏิบัติหน้าที่
นายกเทศมนตรีตำบลชลลภวิบูลย์



รายงานผลการสำรวจ
ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ

๒๕๖๓

เทศบาลตำบลฉลวย

ตำบลชนบท อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น



บทสรุป

รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการประชาชน
ของเทศบาลตำบลชลลภวิบูลย์ อำเภอนบพ จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓



เทศบาลตำบลชลลภวิบูลย์ อำเภอนบพ จังหวัดขอนแก่น ได้มีการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจ เพื่อให้ประชาชนผู้มาใช้บริการ ได้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลชลลภวิบูลย์ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ เพื่อนำผลที่ได้ไปพัฒนาศักยภาพ และปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการ และใช้เป็นแนวทาง การวางแผนปรับปรุงงานการให้บริการของเทศบาลตำบลชลลภวิบูลย์ ให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต ซึ่งมีผู้กรอกแบบสำรวจ จำนวน ๓๔ ราย โดยผลสรุปการสำรวจได้แยกตามเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

๑. เพศ

๒. อายุ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

๑. ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ

๒. ความพึงพอใจด้านการติดต่อสื่อสาร

๓. ความพึงพอใจด้านจิตสำนึกการให้บริการ

๔. ความพึงพอใจด้านความรู้ความสามารถของผู้บริการ

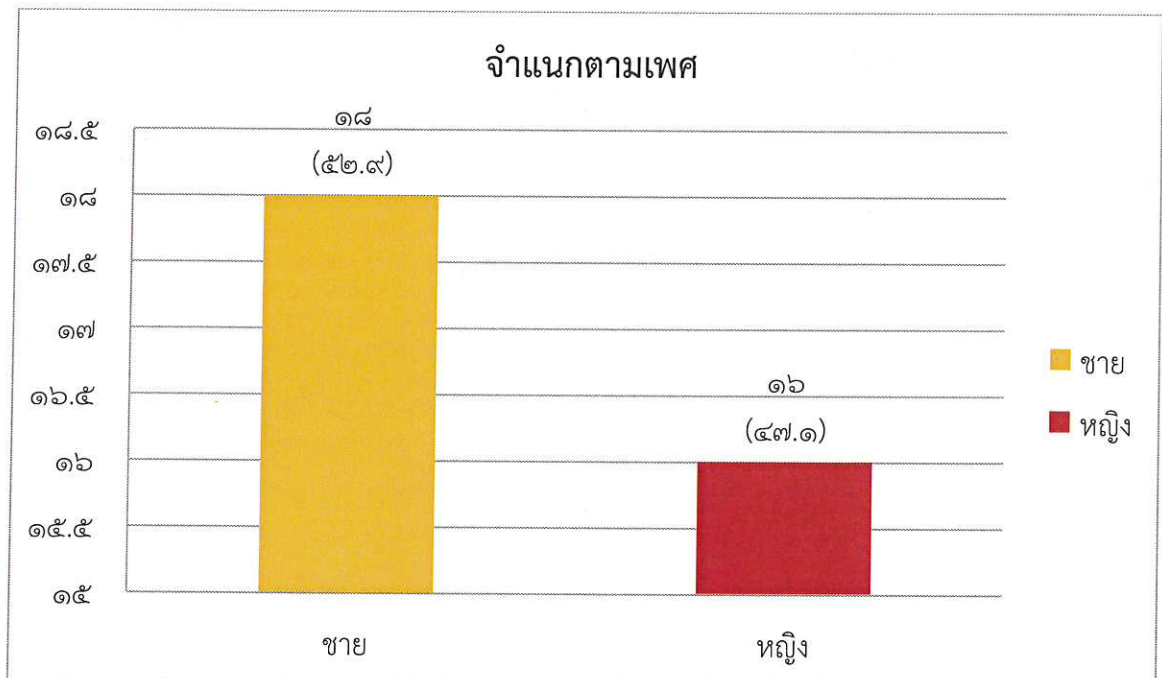
โดยมีรายละเอียดผลการสรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลชลลภวิบูลย์ อำเภอนบพ จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ดังนี้



ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ ๑ สรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจจำแนกตามเพศ

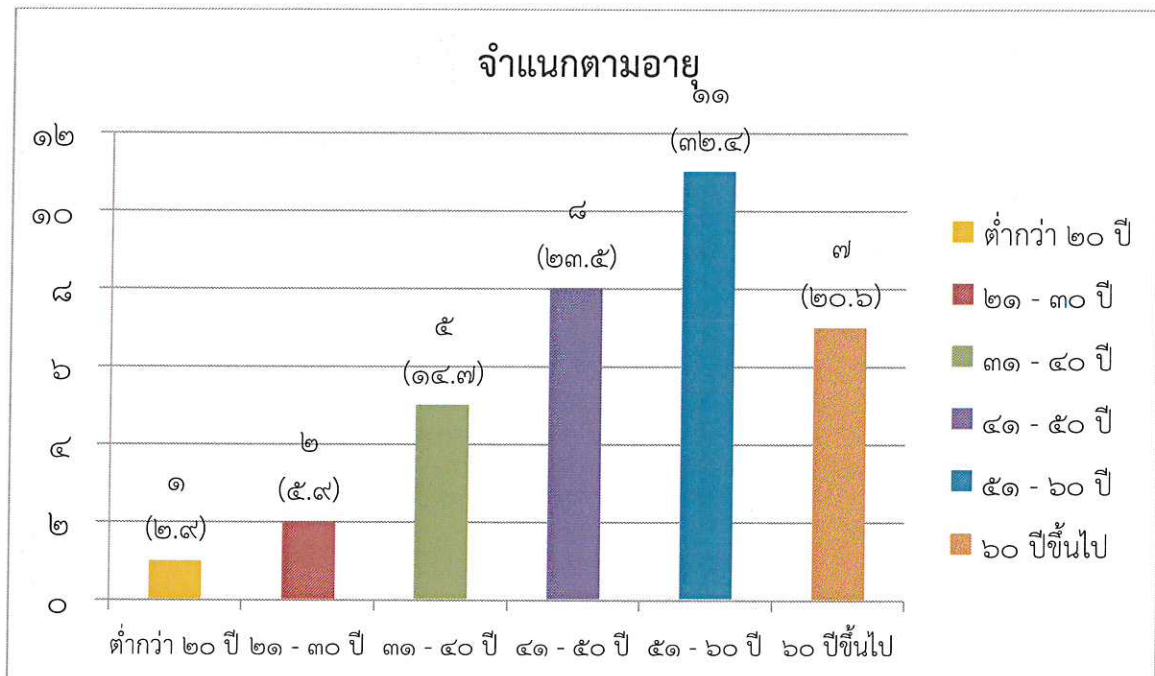
ข้อมูลทั่วไป		จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (คน)	คิดเป็นร้อยละ
เพศ	ชาย	๑๘	๕๒.๙
	หญิง	๑๖	๔๗.๑
	รวม	๓๔	๑๐๐.๐๐



จากตารางที่ ๑ จะพบว่าผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจจะเป็นเพศชาย จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๙ และเป็นเพศหญิง จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๑

ตารางที่ ๒ สรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจจำแนกตามอายุ

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (คน)	คิดเป็นร้อยละ
อายุ	ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑	๒.๙
	๒๑ - ๓๐ ปี	๒	๕.๙
	๓๑ - ๔๐ ปี	๕	๑๔.๗
	๔๑ - ๕๐ ปี	๘	๒๓.๕
	๕๑ - ๖๐ ปี	๑๑	๓๒.๔
	๖๐ ปีขึ้นไป	๗	๒๐.๖
	รวม	๓๔	๑๐๐.๐๐



จากตารางที่ ๒ จะพบว่าผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วงอายุ ๕๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๔ รองลงมาคือช่วงอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๕ และช่วงอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๖ ตามลำดับ



ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อกระบวนการงาน

➤ การแปลความหมายของระดับความพึงพอใจ

การแบ่งคะแนนทั้งหมดเป็น ๕ ช่วง โดยใช้หลักการทางสถิติ ได้แก่ พิสัย/จำนวนชั้น = (คะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด) / ๕ การแปลผลคะแนน ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๔.๕๑ - ๕.๐๐	พึงพอใจมากที่สุด
ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๓.๕๑ - ๔.๕๐	พึงพอใจมาก
ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๒.๕๑ - ๓.๕๐	พึงพอใจปานกลาง
ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๑.๕๑ - ๒.๕๐	พึงพอใจน้อย
ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐ - ๑.๕๐	พึงพอใจน้อยที่สุด

ตารางที่ ๓ สรุปความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	พึงพอใจมากที่สุด (๕)	พึงพอใจมาก (๔)	พึงพอใจปานกลาง (๓)	พึงพอใจน้อย (๒)	พึงพอใจน้อยที่สุด (๑)
ด้านกระบวนการให้บริการ					
๑. มีความชัดเจนและอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๘ (๒๓.๕)	๒๒ (๖๔.๗)	๔ (๑๑.๘)	-	-
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและไม่ซับซ้อน	๘ (๒๓.๕)	๒๑ (๖๑.๘)	๕ (๑๔.๗)	-	-
๓. มีความรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา/ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม	๗ (๒๐.๖)	๒๕ (๗๓.๕)	๒ (๕.๙)	-	-
๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง	๘ (๒๓.๕)	๒๒ (๖๔.๗)	๔ (๑๑.๘)	-	-
๕. มีตัวอย่างคำร้อง แบบพิมพ์ต่าง ๆ ไว้เป็นตัวอย่างชัดเจน	๖ (๑๗.๖)	๒๔ (๗๐.๖)	๔ (๑๑.๘)	-	-
ความถี่สะสม	๓๗	๑๑๔	๑๙		
คะแนนที่ได้	๓๕	๙๒	๑๒		
ค่าคะแนนรวม ๔.๐๙					

จากตารางที่ ๓ จะพบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนมากได้รับความพึงพอใจในภาพรวมของด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในเกณฑ์ พึงพอใจมาก ค่าคะแนนรวม ๔.๐๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๘๐ โดยประเด็นที่ให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านความรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา / ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม , ความชัดเจนและอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ และการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง รองลงมาตามลำดับ

ตารางที่ ๔ สรุปความพึงพอใจด้านการติดต่อสื่อสาร

ประเด็น ความพึงพอใจ	พึงพอใจ มากที่สุด (๕)	พึงพอใจ มาก (๔)	พึงพอใจ ปานกลาง (๓)	พึงพอใจ น้อย (๒)	พึงพอใจ น้อยที่สุด (๑)
ด้านการติดต่อสื่อสาร					
๑. มีการประชาสัมพันธ์ถึงขั้น ตอนระยะเวลา ในการให้บริการอย่างชัดเจน	๖ (๑๗.๖)	๒๑ (๖๑.๘)	๗ (๒๐.๖)	-	-
๒. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๘ (๒๓.๕)	๒๔ (๗๐.๖)	๒ (๕.๙)	-	-
๓. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรือ อีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถ ติดต่อได้ตลอดเวลา	๖ (๑๗.๖)	๒๓ (๖๗.๖)	๕ (๑๔.๗)	-	-
ความถี่สะสม	๒๐	๖๘	๑๔		
คะแนนที่ได้	๓๕	๙๒	๑๕		
ค่าคะแนนรวม ๔.๑๘					

จากตารางที่ ๔ จะพบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนมากได้รับความพึงพอใจในภาพรวมของ **ด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในเกณฑ์ พึงพอใจมาก ค่าคะแนนรวม ๔.๑๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖๐** โดยประเด็นที่ให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย , ด้านการจัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกเช่นกล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา และการประชาสัมพันธ์ถึงขั้นตอนระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน รองลงมาตามลำดับ

ตารางที่ ๕ สรุปความพึงพอใจด้านจิตสำนึกการให้บริการ

ประเด็น ความพึงพอใจ	พึงพอใจ มากที่สุด (๕)	พึงพอใจ มาก (๔)	พึงพอใจ ปานกลาง (๓)	พึงพอใจ น้อย (๒)	พึงพอใจ น้อยที่สุด (๑)
ด้านกระบวนการจิตสำนึกการให้บริการ					
๑. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส	๑๒ (๓๕.๓)	๒๑ (๖๑.๘)	๑ (๒.๙)	-	-
๒. มีความพร้อมและกระตือรือร้นในการ ให้บริการ	๘ (๒๓.๕)	๒๔ (๗๐.๖)	๒ (๕.๙)	-	-
๓. ให้ความช่วยเหลือนอกจากภารกิจ เช่น สามารถแนะนำบุคคลที่สามารถ ให้บริการในเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับ งานของตนได้	๙ (๒๖.๕)	๒๓ (๖๗.๖)	๒ (๕.๙)	-	-
๔. สอบถามความต้องการ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ด้วยความเต็มใจ	๑๑ (๓๒.๔)	๒๒ (๖๔.๗)	๑ (๒.๙)	-	-
๕. ให้การต้อนรับผู้รับบริการด้วยความ ไมตรีจิตและให้บริการด้วยความเอาใจใส่	๑๐ (๒๙.๔)	๒๓ (๖๗.๖)	๑ (๒.๙)	-	-
ความถี่สะสม	๕๐	๑๑๓	๗		
คะแนนที่ได้	๕๐	๙๒	๗		
ค่าคะแนนรวม ๔.๒๖					

จากตารางที่ ๕ จะพบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนมากได้รับความพึงพอใจในภาพรวมของ **ด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในเกณฑ์ พึงพอใจมาก ค่าคะแนนรวม ๔.๒๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐** โดยประเด็นที่ให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส , การสอบถามความต้องการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ และการต้อนรับผู้รับบริการด้วยความไมตรีจิต และให้บริการด้วยความเอาใจใส่ รองลงมาตามลำดับ

ตารางที่ ๖ สรุปความพึงพอใจด้านความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ

ประเด็น ความพึงพอใจ	พึงพอใจ มากที่สุด	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ ปานกลาง	พึงพอใจ น้อย	พึงพอใจ น้อยที่สุด
	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
ด้านความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ					
๑. ความชำนาญในงานและหน้าที่ที่ รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ให้ บริการ	๑๑ (๓๒.๔)	๒๓ (๖๗.๖)	-	-	-
๒. มีความรู้เกี่ยวกับข่าวสารต่างๆ ของ หน่วยงาน	๖ (๑๗.๖)	๒๓ (๖๗.๖)	๕ (๑๔.๗)	-	-
๓. สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้	๖ (๑๗.๖)	๒๑ (๖๑.๘)	๗ (๒๐.๖)	-	-
๔. มีทักษะต่อการปฏิบัติงานและมีปฏิภาณ ไหวพริบในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้มา รับบริการ	๑๐ (๒๙.๔)	๒๔ (๗๐.๖)	-	-	-
๕. สามารถให้คำปรึกษา แนะนำ แก่ผู้มารับ บริการอย่างสมบูรณ์และถูกต้อง	๘ (๒๓.๕)	๒๔ (๗๐.๖)	๒ (๕.๙)	-	-
ความถี่สะสม	๔๑	๑๑๕	๑๔		
คะแนนที่ได้	๔๐	๙๒	๙		
ค่าคะแนนรวม ๔.๑๕					

จากตารางที่ ๖ จะพบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนมากได้รับความพึงพอใจในภาพรวมของด้านความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ อยู่ในเกณฑ์ พึงพอใจมาก ค่าคะแนนรวม ๔.๑๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๐ โดยประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความชำนาญในงานและหน้าที่ที่รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ , มีทักษะต่อการปฏิบัติงาน และมีปฏิภาณ ไหวพริบในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้มารับบริการ และสามารถให้คำปรึกษา แนะนำ แก่ผู้มารับบริการอย่างสมบูรณ์และถูกต้อง รองลงมาตามลำดับ

ตอนที่ ๓ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

จากการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการได้ให้ข้อเสนอแนะ ควรเพิ่มช่องทางติดต่อใน SCM เพื่อให้ผลการดำเนินงานมีความรวดเร็วและสะดวกมากกว่าที่เป็นอยู่