

**บหสรุปสำหรับผู้บริการ**  
**รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ**  
**จากแบบสอบถามความพึงพอใจ ณ จุดบริการ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ**  
**ของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา**

\*\*\*\*\*

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของส่วนราชการภายใต้เทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ แต่ละส่วนราชการของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา และศึกษาปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชน โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการประกอบการสรุปผลการประเมิน โดยในบทสรุปสำหรับผู้บริหาร จะสรุปผลการประเมินในส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ และส่วนที่ ๓ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยมีหลักเกณฑ์ในการวิเคราะห์ผลของแต่ละระดับความคิดเห็น โดยใช้สถิติ ค่าร้อยละในการประเมิน ดังนี้

**ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ**

ระดับความพึงพอใจ พอดีมากที่สุด

ระดับความพึงพอใจ พอดีมาก

ระดับความพึงพอใจ ค่อนข้างพอใจ

ระดับความพึงพอใจ ไม่ค่อยพอใจ

ระดับความพึงพอใจ ไม่พอใจ

**ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะในการทำงาน**

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้**

**สำนักงานปลัด**

**ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ**

(๑) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ พอดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๙๔

(๒) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ พอดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๐

(๓) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ พอดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๘

(๔) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ พอดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๔๔

ประชาชนผู้รับบริการ ณ จุดบริการในส่วนราชการ สำนักงานปลัด เทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา ในเรื่องความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๕๖%

**ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะในการทำงาน**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
เทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา  
อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการเข้าใช้สถานที่และบริการของหน่วยงาน ในสังกัด สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ สำหรับ ผลการประเมินไปปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น มีผลการประเมินดังนี้

**๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง**

ประชาชนผู้มารับบริการในงานของสำนักปลัดเทศบาล ผู้ประสานโดยการสุมตัวอย่างและเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๒๔ คน

**๒. ระยะเวลาดำเนินการ**

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

**๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ การบริการสำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

**๔. การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

**๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ การบริการสำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังตาราง ดังนี้

**ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

ข้อมูลด้าน	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๑๐	๔๒
หญิง	๑๔	๕๘
รวม	๒๔	๑๐๐
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๔	๑๗
๔๑ - ๖๐ ปี	๒	๘.๓
มากกว่า ๖๐ ปี ขึ้นไป	๑๙	๗๕
รวม	๒๔	๑๐๐

ข้อมูลด้าน	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๓. ตอบแบบสอบถามนี้ในนามของ ประชาชนทั่วไป	๒๔	๑๐๐
ชุมชน	๐	๐
องค์กรเอกชน	๐	๐
หน่วยงานภาครัฐ	๐	๐
หน่วยงานภาคเอกชน	๐	๐
รวม	๒๔	๑๐๐
๔. การเข้าใช้สถานที่ของหน่วยงานนี้เพื่อ		
จัดฝึกอบรม	๐	๐
จัดประชุม/สัมมนา	๐	๐
เข้าศึกษาดูงาน	๐	๐
อื่นๆ ระบุ - ขอข้อมูลด้านงานพัฒนาคุณภาพชีวิต สวัสดิการสังคม และสังคมสงเคราะห์	๒๔	๑๐๐
รวม	๒๔	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนมากเป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย โดยเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๗๐ เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๓ ข้อมูลด้านอายุ ส่วนมากอยู่ในช่วงอายุมากกว่า ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๗๕ รองลงมา อยู่ในช่วงอายุ ๒๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๗๐ ผู้ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนมากเป็นประชาชนทั่วไป ร้อยละ ๑๐

## ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)								
	จำนวน	๕	จำนวน	๙	จำนวน	๗	จำนวน	๖	จำนวน
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ									
๑. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ มีความชัดเจน	๑๗	๗๑	๗	๒๙	๐	๐	๐	๐	๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก และรวดเร็ว	๒๑	๘๘	๓	๑๓	๐	๐	๐	๐	๐
๓. ขั้นตอนการให้บริการมีความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๒๑	๘๘	๓	๑๓	๐	๐	๐	๐	๐
ความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ		๘๑.๘๔							
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ									
๔. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๑๒	๕๐	๑๒	๕๐	๐	๐	๐	๐	๐
ความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ		๕๐							
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ									
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เต็มใจ และเอาใจใส่	๒๑	๘๘	๓	๑๓	๐	๐	๐	๐	๐
๖. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๒๐	๘๓	๔	๑๙	๐	๐	๐	๐	๐
๗. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๒๓	๙๖	๑	๔	๐	๐	๐	๐	๐
ความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ		๘๘.๘๘							
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก									
๘. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๑๗	๗๑	๗	๒๙	๐	๐	๐	๐	๐
๙. มีป้ายหรือจัดผังการให้บริการไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๑๒	๕๐	๑๒	๕๐	๐	๐	๐	๐	๐
๑๐. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ มีความสะอาด ปลอดภัย	๒๑	๘๘	๓	๑๓	๐	๐	๐	๐	๐
ความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ		๖๙.๘๔							
ผลรวมความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ ร้อยละ		๗๗.๕๖							

จากส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนให้ความพึงพอใจสูงสุด พοใจมากที่สุด ในเรื่อง ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก และรวดเร็ว และ ขั้นตอนการให้บริการมีความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๘๔ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ประชาชนให้ความพึงพอใจสูงสุด ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ ๕๐ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ซึ่งอยู่ในดับ พοใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๘ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนให้ความพึงพอใจ ส่วนที่และสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ มีความสะอาด ปลอดภัย ประชาชนให้ความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๘๔ ผลรวมความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ ร้อยละ ๗๗.๕๖

**ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะในการทำงาน**

- ไม่มีข้อเสนอแนะ