



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล

ที่ ปจ ๖๑๐๐๑/๔๑๖

วันที่ ๙ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๕

เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลประจันตคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน ปลัดเทศบาล/นายกเทศมนตรี

ด้วยสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้แจ้งผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลประจันตคาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ผลปรากฏว่า เทศบาลตำบลประจันตคามได้รับคะแนนความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ร้อยละ ๙๕.๕๒ แยกเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากงานบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คือ

- | | |
|--------------------------------|------------------------------|
| ๑. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๖๒ |
| ๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๖๐ |
| ๓. ด้านช่องทางการให้บริการ | ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๔๕ |
| ๔. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๔๐ |

รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายนี้

เห็นควรประชาสัมพันธ์ให้ทราบทั่วกัน

นางวาสนา

(นางวาสนา นรกีจ)
หัวหน้าสำนักปลัด

เรียน นายกเทศมนตรี

- เพื่อโปรดทราบและพิจารณา

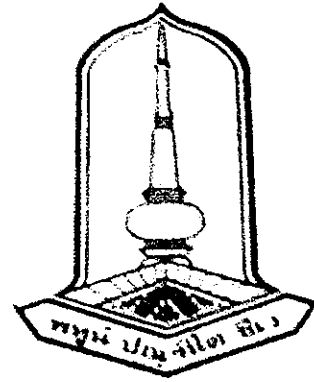
ปลัด

(นางประภาภรณ์ รักษาพล)
รองปลัดเทศบาล รักษาราชการแทน
ปลัดเทศบาลตำบลประจันตคาม

ความเห็นนายกเทศมนตรี

ประชาสัมพันธ์ให้ทราบทั่ว

(นายสุวิทย์ โชติรัตน์)
นายกเทศมนตรีตำบลประจันตคาม



โครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจคุณภาพ
การให้บริการของเทศบาลตำบลประจันตคาม
อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี
ประจำปี 2565

โดย

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

โทร.043-754441-2 โทรสาร 043-754410-1

www.uniquest.msu.ac.th

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลประจันตคาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ 4 ด้าน คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของ 4 งานบริการ คือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในงานบริการงานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 2) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 3) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในงานบริการงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านสาธารณสุข

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลประจันตคาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.52 ($\bar{x}=4.78$, S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณารายด้าน ทั้ง 4 ด้าน พบว่า ด้านอาคารสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.62 ($\bar{x}=4.78$, S.D. = 0.41) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.60 ($\bar{x}=4.78$, S.D. = 0.46) ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.45 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.42) และด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.40 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.45) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

เมื่อพิจารณางานบริการ 4 งานบริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลประจันตคาม ในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.70 ($\bar{x}=4.79$, S.D. = 0.55) รองลงมาคือ บริการงานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.58 ($\bar{x}=4.78$, S.D. = 0.45)งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.41 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.43) และงานบริการด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.40 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.48) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าเทศบาลตำบลประจันตคาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดีสามารถตอบสนองความ พึงพอใจและความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลประจันตคาม ได้เป็นอย่างดี

โดยสรุป เทศบาลตำบลประจันตคาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้น ควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลประจันตคาม ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.52

มิตที่ 2 มิตด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลประจันตคาม

คะแนนเต็ม	25
คะแนนที่ได้	

เกณฑ์การประเมิน		คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้	ผลการประเมิน/ผลการดำเนินงาน
ตัวชี้วัด				
2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ				
<input type="checkbox"/> มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10	10		- หน่วยงานหรือสถาบันที่ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม - ดำเนินการสำรวจเมื่อวันที่..... - จำนวนประชากรในพื้นที่ ณ วันที่ดำเนินการสำรวจ จำนวน 4,497 คน -จำนวนประชากรผู้กรอกแบบสำรวจ จำนวน 350 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของประชากรที่ตอบแบบสอบถาม -งานบริการที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 4 ด้าน ของ 4 งานบริการ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ร้อยละ 95.52 แยกเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากงานบริการที่ได้รับความนิยมสูงสุด คือ (1) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.62 (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.60 (3) ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.45 (4) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.40 เมื่อพิจารณางานบริการ 4 งานพบว่า 1.งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ความพึงพอใจร้อยละ 95.70 2. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ความพึงพอใจร้อยละ 95.58 3.งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ความพึงพอใจร้อยละ 95.41 4. งานด้านสาธารณสุข ความพึงพอใจร้อยละ 95.40 เอกสารหน้า.....36.....ถึงหน้า.....62
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 95	9			
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 90	8			
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 85	7			
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 80	6			
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 75	5			
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 70	4			
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 65	3			
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 60	2			
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 55	1			
<input type="checkbox"/> น้อยกว่าร้อยละ 50	0			

