



รายงานฉบับสมบูรณ์

โครงการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565



เทศบาลตำบลท่าบุงุญมี

อำเภอเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี

สำรวจและประเมินโดย : สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา



รายงานฉบับสมบูรณ์ (FINAL REPORT)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลท่าบุญมี
อำเภอเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ภารกิจที่ประเมิน

- ภารกิจด้านดูแลบำรุงรักษาและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ
- ภารกิจด้านการรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
- ภารกิจด้านการให้บริการสาธารณสุขงานป้องกันและควบคุมโรค
- ภารกิจด้านการให้บริการด้านการบรรเทาสาธารณภัย

สำรวจและประเมินโดย : สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา
พฤศจิกายน 2565

คำนำ

ตามที่เทศบาลตำบลท่าบุญมี อำเภอเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี ได้เห็นชอบให้ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา ดำเนินการวิจัย การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลท่าบุญมี อำเภอเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรีประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ใน 4 ภารกิจ ได้แก่ ภารกิจด้านดูแลบำรุงรักษาและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ภารกิจด้านการรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง ภารกิจด้านการให้บริการสาธารณสุขงานป้องกันและควบคุมโรค และภารกิจด้านการให้บริการด้านการบรรเทาสาธารณภัย นั้น

การดำเนินโครงการ สำเร็จลงได้ด้วยดี เป็นผลมาจากการได้รับความร่วมมือ และการให้ความอนุเคราะห์ช่วยเหลือเป็นอย่างดี จากผู้มีพระคุณหลายฝ่าย คณะทำงานขอกราบขอบพระคุณเทศบาลตำบลท่าบุญมี อำเภอเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี ที่ได้ให้โอกาสเลือกทีมงานวิจัยชุดนี้ คณะทำงานรู้สึกเป็นเกียรติและซาบซึ้งในพระคุณมหาวิทยาลัยบูรพา ที่ได้กรุณาไว้วางใจมอบหมายให้ผู้วิจัยดำเนินการทำวิจัยเรื่องนี้ในนามมหาวิทยาลัย

ท้ายที่สุดนี้ คณะทำงานขอขอบพระคุณประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลท่าบุญมี อำเภอเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี ที่กรุณาสละเวลาให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับใช้ประกอบการพิจารณาจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการ และพนักงานของเทศบาลตำบลท่าบุญมี อำเภอเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรีและเป็นการเพิ่มคุณภาพและลดปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลท่าบุญมี อำเภอเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

คณะผู้วิจัย
พฤศจิกายน 2565



บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลท่าบุญมี อำเภอกะเจันท์ จังหวัดชลบุรีเป็นการบริการตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 (แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2552) ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการสาธารณะจากเทศบาลตำบลท่าบุญมี อำเภอกะเจันท์ จังหวัดชลบุรี ใน 4 ภารกิจ ได้แก่ 1) ภารกิจด้านดูแลบำรุงรักษาและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ 2) ภารกิจด้านการรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง 3) ภารกิจด้านการให้บริการสาธารณสุขงานป้องกันและควบคุมโรค และ 4) ภารกิจด้านการให้บริการด้านการบรรเทาสาธารณภัย โดยประเมินคุณภาพการให้บริการใน 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนในพื้นที่ของเทศบาลตำบลท่าบุญมี อำเภอกะเจันท์ จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่ประชาชน

การประเมินใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และศึกษาจากเอกสาร (Documentary Research) โดยการวิจัยเชิงปริมาณ ทำการประเมินความพึงพอใจ (Survey Research) ของประชาชนที่เป็นตัวแทนครัวเรือนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลท่าบุญมี อำเภอกะเจันท์ จังหวัดชลบุรี โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 400 ตัวอย่าง แล้วนำมาประเมินผลโดยใช้การพรรณนาความ (Descriptive) สรุปผลการศึกษา ได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เป็นเพศหญิง ร้อยละ 67 เป็นเพศชาย ร้อยละ 33 ส่วนใหญ่มีอายุ 31 – 40 ปี มากที่สุด ร้อยละ 34.75 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า ร้อยละ 43.25 ส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ/ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 36.5 ข้อมูลการอาศัยอยู่ในพื้นที่เทศบาลตำบลท่าบุญมี พบว่า ร้อยละ 89.25 อยู่อาศัย 10 ปี ขึ้นไป และกลุ่มตัวอย่างได้รับรู้ข่าวสารต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลท่าบุญมีจากเว็บไซต์ มากที่สุด ร้อยละ 45

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลท่าบุญมี อำเภอกะเจันท์ จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการ 4 ภารกิจงาน ได้แก่ 1) ภารกิจด้านดูแลบำรุงรักษาและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ 2) ภารกิจด้านการรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง 3) ภารกิจด้านการให้บริการสาธารณสุขงานป้องกันและควบคุมโรค และ 4) ภารกิจด้านการให้บริการด้านการบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ประชาชนผู้รับบริการในภาพรวม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นความพึงพอใจร้อยละ 95.39 ซึ่งภารกิจด้านการรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมืองมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.78 (ร้อยละความพึงพอใจ 95.62 ค่าระดับคะแนนตามเกณฑ์ 10 คะแนน) รองลงมา คือ ภารกิจด้านการให้บริการด้านการบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.78 (ร้อยละความพึงพอใจ 95.55 ค่าระดับคะแนนตาม

เกณฑ์ 10 คะแนน) การปฏิบัติงานการให้บริการสาธารณสุขงานป้องกันและควบคุมโรค มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.76 (ร้อยละความพึงพอใจ 95.25 ค่าระดับคะแนนตามเกณฑ์ 10 คะแนน) และการปฏิบัติงานดูแลบำรุงรักษาและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.76 (ร้อยละความพึงพอใจ 95.16 ค่าระดับคะแนนตามเกณฑ์ 10 คะแนน) ตามลำดับตามลำดับ รายละเอียดดังตารางประกอบด้านล่าง

| การให้บริการ | | ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลท่าบุญมี | | | | ภาพรวม |
|----------------------------|------------------------|---|---|--|---|--------|
| | | การปฏิบัติงานดูแลบำรุงรักษาและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ | การปฏิบัติงานการรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง | การปฏิบัติงานการให้บริการสาธารณสุขงานป้องกันและควบคุมโรค | การปฏิบัติงานการให้บริการด้านการบรรเทาสาธารณภัย | |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการ | ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย | 4.75 | 4.87 | 4.79 | 4.79 | 4.80 |
| | ร้อยละความพึงพอใจ | 95.00 | 97.40 | 95.80 | 95.80 | 96.00 |
| | ระดับคะแนน | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 |
| 2. ช่องทางการให้บริการ | ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย | 4.75 | 4.75 | 4.73 | 4.78 | 4.75 |
| | ร้อยละความพึงพอใจ | 95.00 | 95.00 | 94.60 | 95.60 | 95.05 |
| | ระดับคะแนน | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 |
| 3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย | 4.77 | 4.76 | 4.77 | 4.77 | 4.77 |
| | ร้อยละความพึงพอใจ | 95.40 | 95.20 | 95.40 | 95.40 | 95.35 |
| | ระดับคะแนน | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 |
| 4. สิ่งอำนวยความสะดวก | ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย | 4.76 | 4.75 | 4.76 | 4.77 | 4.76 |
| | ร้อยละความพึงพอใจ | 95.20 | 95.00 | 95.20 | 95.40 | 95.20 |
| | ระดับคะแนน | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 |
| รวม | ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย | 4.76 | 4.78 | 4.76 | 4.78 | 4.77 |
| | ร้อยละความพึงพอใจ | 95.16 | 95.62 | 95.25 | 95.55 | 95.39 |
| | ระดับคะแนน | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 |

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี และโครงการดีเด่นของเทศบาลตำบลท่าบุญมี อำเภอเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี พบว่า



1) โครงการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กลไกศูนย์พัฒนาครอบครัวในชุมชน เทศบาลตำบลท่าบุญมี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เป็นโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการโครงการ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย กระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ ด้านการปฏิบัติงาน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ ร้อยละ 95.17

2) โครงการรณรงค์ปิ่นจักรยาน เถลิงพระเกียรติพระมิ่งขวัญดวงใจไทย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565ของเทศบาลตำบลท่าบุญมี อำเภอเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านการปฏิบัติงาน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษา พบว่าในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.6 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ ร้อยละ 92.1

สำหรับการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลท่าบุญมี อำเภอเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการ 4 ภารกิจงาน ได้แก่ 1) ภารกิจด้านดูแลบำรุงรักษาและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ 2) ภารกิจด้านการรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง 3) ภารกิจด้านการให้บริการสาธารณสุขงานป้องกันและควบคุมโรค และ 4) ภารกิจด้านการให้บริการด้านการบรรเทาสาธารณภัยผลการประเมินดังกล่าว เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการหรือพนักงานท้องถิ่นของสำนักงานคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล ในส่วนของตัวชี้วัดในการประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยพิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า **คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าบุญมี อำเภอเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี ในภารกิจงานทั้ง 4 ภารกิจ ได้ผลภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.39 เมื่อพิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชน จะตรงกับเกณฑ์การประเมินร้อยละของระดับความพึงพอใจผู้รับบริการ ระดับความพึงพอใจเกินร้อยละ 95 ซึ่งจะได้คะแนน 10 คะแนน**

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามสำหรับการวิจัย





สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา

เอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย

โครงการวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลท่าบ่อ อำเภอกะเจันทร์ จังหวัดชลบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

เรียน ผู้เข้าร่วมโครงการ

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัย ขอเรียนเชิญท่านเข้าร่วมโครงการวิจัย การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ของเทศบาลตำบลท่าบ่อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ก่อนที่ท่านจะตกลงเข้าร่วมวิจัย ขอเรียนให้ท่านทราบรายละเอียด
ของโครงการ ดังนี้

โครงการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าบ่อ
อำเภอกะเจันทร์ จังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 โดยความร่วมมือระหว่างเทศบาลตำบลท่าบ่อ และสำนักบริการ
วิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งเป็นสถาบันการศึกษาที่เป็นกลางในการทำหน้าที่สำรวจและประเมินผล เพื่อนำผลข้อมูลที่ได้ไปใช้
ประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงเพื่อกำหนดนโยบายการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนต่อไป หากท่านตกลงที่จะเข้าร่วม
โครงการวิจัยนี้ คณะผู้วิจัยขอความร่วมมือท่านตอบแบบสำรวจ ซึ่งใช้เวลาประมาณ 3 - 5 นาทีต่อคน โดยคณะผู้วิจัยจะเป็น
ผู้สำรวจข้อมูลด้วยตนเอง โดยใช้แบบสำรวจที่สร้างขึ้น ทั้งนี้ผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยไม่ต้องรับผิดชอบและไม่มีค่าใช้จ่ายใด ๆ
ทั้งสิ้น

การเข้าร่วมโครงการวิจัยหรือการตอบแบบสำรวจนั้นเป็นไปโดยสมัครใจ ท่านอาจปฏิเสธที่จะเข้าร่วมหรือปฏิเสธการ
ตอบแบบสำรวจ ท่านสามารถถอนตัวจากการเข้าร่วมโครงการวิจัยได้ตลอดเวลา โดยไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อท่านทั้งสิ้น

ผลประโยชน์ของโครงการวิจัยนี้อาจจะไม่ส่งผลกระทบทางตรงต่อท่าน แต่จะส่งผลกระทบโดยอ้อมเพื่อใช้เป็นแนวทาง
เชิงวิชาการในการสนับสนุนการกำหนดเป็นนโยบายสำหรับการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าบ่อ
อำเภอกะเจันทร์ จังหวัดชลบุรี ต่อไป การเข้าร่วมโครงการวิจัยนี้ไม่มีความเสี่ยงแต่อย่างใด ข้อมูลต่าง ๆ ของท่านจะถูกเก็บไว้
เป็นความลับ ไม่มีการเปิดเผยชื่อของท่าน การนำเสนอข้อมูลจะเป็นในภาพรวม ทั้งนี้ข้อมูลจะถูกเก็บไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มี
รหัสผ่านของผู้วิจัยเท่านั้น ส่วนเอกสารจะเก็บไว้ในซองปิดผนึก และจะทำลายหลังจากการเผยแพร่ทางวิจัยแล้ว 1 ปี

หากท่านมีคำถามหรือสงสัยประการใด สามารถติดต่อคณะผู้วิจัยได้ที่ ฝ่ายพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สำนักบริการ
วิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยคณะผู้วิจัยยินดีตอบคำถาม และข้อสงสัยของท่านทุกเมื่อ หมายเลขโทรศัพท์ 038-102-283
หรืออีเมล ascbuu@hotmail.com

เมื่อท่านพิจารณาแล้วเห็นสมควรเข้าร่วมโครงการวิจัยนี้ ขอความกรุณาแสดงความยินยอมร่วมโครงการด้านล่างนี้ และ
ขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่าน ณ ที่นี้

| |
|---|
| <p>ข้าพเจ้ายินยอมให้สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา นำข้อมูลของข้าพเจ้าไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาและ ปรับปรุงเพื่อกำหนดนโยบายการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลท่าบ่อ อำเภอกะเจันทร์ จังหวัดชลบุรี ทั้งนี้ก่อนการแสดงผล ข้าพเจ้าได้อ่านรายละเอียดจากเอกสารชี้แจงข้อมูล ถึงวัตถุประสงค์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วน บุคคล และมีความเข้าใจดีแล้ว</p> <p><input type="checkbox"/> ให้ความยินยอม <input type="checkbox"/> ไม่ให้ความยินยอม</p> |
|---|

แบบสอบถามเลขที่



สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา
แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลท่าบุญมี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565

คำชี้แจง

1) แบบสอบถามนี้ จัดทำเพื่อสำรวจประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าบุญมี อำเภอเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 โดยความร่วมมือระหว่างเทศบาลตำบลท่าบุญมี และสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งเป็นสถาบันการศึกษาที่เป็นกลางในการทำหน้าที่สำรวจและประเมินผล เพื่อนำผลข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงเพื่อกำหนดนโยบายการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนต่อไป

2) แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าบุญมี

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัด และโครงการดีเด่น

3) การตอบแบบสอบถาม กรุณาตอบข้อมูลให้ตรงตามความเป็นจริงท่านที่สุด และผู้ตอบแบบสอบถามครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลท่าบุญมี อำเภอเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี และเป็นผู้รับบริการสาธารณะทั้งทางตรงและทางอ้อมทั้งสิ้น ข้อมูลจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ซึ่งคณะที่ปรึกษา จะวิเคราะห์ผลข้อมูลภาพรวมเท่านั้น และไม่มีผลกระทบต่อท่านในการรับบริการแต่อย่างใด

ขอขอบคุณท่าน ที่กรุณาตอบแบบสอบถาม และให้ข้อมูลมา ณ โอกาสนี้
สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา



แบบสอบถามออนไลน์ สแกนที่นี่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามคำชี้แจง : โปรดใส่เครื่องหมาย ลงใน หรือเติมข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านที่สุด

1) เพศ

- ชาย หญิง

2) อายุ

- อายุต่ำกว่า 20 ปี อายุ 20 - 29 ปี
 อายุ 30 - 39 ปี อายุ 40 - 49 ปี
 อายุ 50 - 59 ปี อายุ 60 ปีขึ้นไป

3) ระดับการศึกษา

- ประถมศึกษา มัธยมศึกษา/เทียบเท่า
 อนุปริญญา/เทียบเท่า ปริญญาตรี
 สูงกว่าปริญญาตรี อื่น ๆ (ระบุ.....)

4) อาชีพ

- รับจ้างทั่วไป ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ
 พนักงานบริษัท ค้าขาย/อาชีพอิสระ/ธุรกิจส่วนตัว
 เกษตรกร/ประมง นักเรียน/นักศึกษา
 อื่น ๆ (ระบุ.....)

5) ระยะเวลาที่ท่านอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลท่าบ่อ

- อยู่อาศัยต่ำกว่า 1 ปี อยู่อาศัย 1 - 3 ปี
 อยู่อาศัย 3 - 5 ปี อยู่อาศัย 5 - 10 ปี
 อยู่อาศัย 10 ปีขึ้นไป

6) ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลท่าบ่อ (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- สื่อสิ่งพิมพ์/จดหมายข่าว แผ่นพับ/ใบปลิว
 เว็บไซต์ เสียงตามสาย/ประกาศต่าง ๆ
 สื่อวิทยุ/โทรทัศน์ การบอกต่อจากเพื่อนหรือญาติ
 อื่น ๆ (ระบุ.....)

7) การกิจที่ท่านเข้ารับบริการจากเทศบาลตำบลท่าบ่อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

(ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2564 จนถึงปัจจุบัน)

- 1) การกิจด้านดูแลบำรุงรักษาและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ
 2) การกิจด้านการรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
 3) การกิจด้านการให้บริการสาธารณสุขงานป้องกันและควบคุมโรค
 4) การกิจด้านการให้บริการด้านการบรรเทาสาธารณภัย

โดย สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา เสนอ เทศบาลตำบลท่าบ่อ อำเภอเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าบุญมี

คำชี้แจง : โปรดให้คะแนนของความพึงพอใจในแต่ละข้อตามความคิดเห็นของท่านต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าบุญมี ในภารกิจที่ท่านเข้ารับบริการตามข้อ 7 ในส่วนที่ 1

| การให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|------------------|------|---------|-----|-----------|
| | น้อยมาก | น้อย | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด |
| 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |
| 1. การจัดระบบในการให้บริการตามลำดับที่เหมาะสม ไม่ซับซ้อน | | | | | |
| 2. กำหนดระยะเวลาในการให้บริการในภารกิจอย่างชัดเจนและเหมาะสม | | | | | |
| 3. ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้นตอน สะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง | | | | | |
| 4. มีแบบฟอร์ม/คำร้อง และมีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจนเข้าใจง่าย | | | | | |
| 5. มีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ และอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน | | | | | |
| 2) ด้านช่องทางการให้บริการ | | | | | |
| 1. มีช่องทางการให้บริการที่เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ | | | | | |
| 2. การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย | | | | | |
| 3. มีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ | | | | | |
| 4. การติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร และช่องทางอื่น ๆ มีความสะดวก | | | | | |
| 5. มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ | | | | | |
| 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | | |
| 1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม และอธิบายได้ชัดเจน | | | | | |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง | | | | | |
| 3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้น | | | | | |
| 4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม | | | | | |
| 5. เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม | | | | | |
| 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | |
| 1. สถานที่บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางไปรับบริการ | | | | | |
| 2. ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายแสดงสถานที่การให้บริการพบเห็นได้ง่าย | | | | | |
| 3. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย | | | | | |
| 4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ | | | | | |
| 5. สถานที่จอดรถมีความสะดวก และเพียงพอ ในการรับบริการ | | | | | |

ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่น ๆ

คำชี้แจง : โปรดแสดงข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของตัวท่าน ในการรับบริการที่ท่านประทับใจหรือจุดในการรับบริการที่ท่านเห็นควรปรับปรุง เพื่อเป็นแนวทางพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

.....

.....

.....

.....

.....

โดย สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา เสนอ เทศบาลตำบลท่าบุญมี อำเภอเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัด และโครงการดีเด่น

3.1 ความพึงพอใจการให้บริการต่อโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาของจังหวัด: โครงการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กลไกศูนย์พัฒนาครอบครัวในชุมชน เทศบาลตำบลท่าบุญมี ประจำปีงบประมาณ 2565

ปีงบประมาณ 2565 (ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2564 ถึงปัจจุบัน) ท่านเคยเข้ารับบริการ/พบเห็นการดำเนินโครงการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กลไกศูนย์พัฒนาครอบครัวในชุมชน เทศบาลตำบลท่าบุญมี ประจำปีงบประมาณ 2565 ของเทศบาลตำบลท่าบุญมีหรือไม่

- ไม่เคย (กรุณาข้ามไปหัวข้อถัดไป)
- เคย (โปรดให้คะแนนของความพึงพอใจในแต่ละข้อตามความคิดเห็นของท่าน โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง)

| ลักษณะการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าบุญมี | | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | | น้อยมาก | น้อย | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด |
| 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | | | | | | |
| 1. การประชาสัมพันธ์การจัดโครงการให้ทราบอย่างทั่วถึง | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. มีการใช้เทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์โครงการ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. การดำเนินงานเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. ความเหมาะสมของวันและระยะเวลาในการจัดโครงการ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2) ด้านการปฏิบัติงาน | | | | | | |
| 1. เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. การดำเนินโครงการสามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์/เป้าหมาย | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. การจัดโครงการสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. การจัดโครงการสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. ประสิทธิภาพของโครงการสามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างยั่งยืน | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | | |
| 1. มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติโครงการ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. มีเอกสารและสื่อต่าง ๆ คำนึงถึงและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. วัสดุ/อุปกรณ์ สำหรับจัดโครงการมีความเหมาะสมและเพียงพอ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการปฏิบัติโครงการ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. ความเหมาะสมการอำนวยความสะดวกด้านการจราจรและที่จอดรถ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของประชาชนต่อการให้บริการ โครงการฯ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

โดย สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา เสนอ เทศบาลตำบลท่าบุญมี อำเภอเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี

3.2 ความพึงพอใจการให้บริการต่อโครงการดีเด่น : โครงการรณรงค์ปั่นจักรยาน เติมน้ำมันพระเกียรติพระมิ่งขวัญดวงใจไทย ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ปีงบประมาณ 2565 (ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2564 ถึงปัจจุบัน) ท่านเคยเข้ารับบริการ/พบเห็นการดำเนินงานโครงการรณรงค์ปั่นจักรยาน เติมน้ำมันพระเกียรติพระมิ่งขวัญดวงใจไทย ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ของเทศบาลตำบลท่าบ่อภูมิจังหวัดบุรีรัมย์หรือไม่

ไม่เคย (กรุณาข้ามไปทำหน้าถัดไป)

เคย (โปรดให้คะแนนของความพึงพอใจในแต่ละข้อตามความคิดเห็นของท่าน โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง)

| ลักษณะการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าบ่อภูมิจังหวัดบุรีรัมย์ | | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | | น้อยมาก | น้อย | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด |
| 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | | | | | | |
| 1. | การประชาสัมพันธ์การจัดโครงการให้ทราบอย่างทั่วถึง | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. | มีการใช้เทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์โครงการ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. | การดำเนินงานเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. | มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. | ความเหมาะสมของวันและระยะเวลาในการจัดโครงการ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2) ด้านการปฏิบัติงาน | | | | | | |
| 1. | เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. | การดำเนินโครงการสามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์/เป้าหมาย | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. | การจัดโครงการสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. | การจัดโครงการสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. | ประสิทธิผลของโครงการสามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างยั่งยืน | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | | |
| 1. | มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติโครงการ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. | มีเอกสาร/สื่อต่าง ๆ คำแนะนำและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. | วัสดุ/อุปกรณ์ สำหรับจัดโครงการมีความเหมาะสมและเพียงพอ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. | มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการปฏิบัติโครงการ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. | ความเหมาะสมการอำนวยความสะดวกด้านการจราจรและที่จอดรถ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของประชาชนต่อการให้บริการ โครงการฯ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณท่านที่กรุณาให้ข้อมูล และตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

โดย สำนักบริหารวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา เสนอ เทศบาลตำบลท่าบ่อภูมิจังหวัดบุรีรัมย์ อำเภอเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี



ภาคผนวก ข
ภาพประกอบการสำรวจข้อมูล





