



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลปราสาท อำเภอน้ำกรวด จังหวัดบุรีรัมย์
ที่ บร ๕๗๐๐๑/ ๓๖๕ วันที่ ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๔
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลปราสาท

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลปราสาท

ตามที่ เทศบาลตำบลปราสาทได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปราสาทหรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆของเทศบาลตำบลปราสาท เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้ มาประมวลสรุปผลลัพท์ในการปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป นั้น

ดังนั้น จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลปราสาท ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวภัททิยา งามเกิด)
หัวหน้าสำนักปลัด

- ความเห็นปลัดเทศบาล

(นางน้าฝน สมศรีนวล)
ปลัดเทศบาล

(นายเพิม สอบเหล็ก)
นายกเทศมนตรีตำบลปราสาท

แบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ
ของเทศบาลปราชาศาประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลปราชาศา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔
มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง ประชาชนผู้มารับบริการ (เก็บจากการให้บริการโดยภาพรวมของเทศบาล) เก็บแบบประเมินเพื่อ สรุปผล จำนวน ๑๐๐ คน
๒. ระยะเวลาดำเนินการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔
๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลปราชาศา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔
๔. การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ
๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลปราชาศา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มี ผลการประเมินดังต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

เพศ	๑. ชาย	จำนวน	๔๘ คน
	๒. หญิง	จำนวน	๕๒ คน

อายุของผู้ตอบแบบสำรวจ

๑. ต่ำกว่า ๒๐ ปี	จำนวน	๗ คน
๒. อายุ ๒๑ – ๔๐ ปี	จำนวน	๑๗ คน
๓. อายุ ๔๑ – ๖๐ ปี	จำนวน	๔๕ คน
๔. อายุมากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป	จำนวน	๓๑ คน

ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสำรวจ

๑. ประถมศึกษา	จำนวน	๔๑ คน
๒. มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	จำนวน	๓๕ คน
๓. ปริญญาตรี	จำนวน	๑๐ คน
๔. สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน	- คน

สถานภาพของผู้มารับบริการ

๑. เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	จำนวน	๗๕ คน
๒. ผู้ประกอบการ	จำนวน	๕ คน
๓. ประชาชนผู้รับบริการ	จำนวน	๑๓ คน
๔. องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	จำนวน	- คน
๕. อื่นๆ	จำนวน	๗ คน

/ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจ...

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ ในภาพรวม

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก (๕)	พอใจ (๔)	พอใจน้อย (๓)	ไม่พอใจ (๒)	ไม่พอใจมาก (๑)
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๕๕	๔๕	๐	๐	๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔๕	๕๕	๐	๐	๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๔๕	๕๕	๐	๐	๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๕๙	๔๑	๐	๐	๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๘๐	๒๕	๐	๐	๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๕๐	๕๐	๐	๐	๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๖๐	๔๐	๐	๐	๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้	๔๕	๕๕	๐	๐	๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน,ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๘๐	๒๐	๐	๐	๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	๖๕	๓๕	๐	๐	๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๒๕	๕๕	๒๐	๐	๐
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๕๕	๔๕	๐	๐	๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๘๐	๒๐	๐	๐	๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๕๐	๕๐	๐	๐	๐
๕. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๖๐	๔๐	๐	๐	๐
คะแนนรวม (๑,๕๐๐)	๘๕๔	๖๒๖	๒๐	๐	๐

/จากตารางส่วนที่ ๒...

จากตารางส่วนที่ ๒ สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๕ ระดับความพึงพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ	๕๖.๙๓
๔ ระดับความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ	๔๑.๗๓
๓ ระดับความพึงพอใจน้อย	คิดเป็นร้อยละ	๑.๓๓
๒ ระดับไม่พอใจ	คิดเป็นร้อยละ	-
๑ ระดับไม่พอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ	-

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลปราสาท โดยภาพรวม
ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖๖

๗. ข้อเสนอแนะ

๗.๑ ควรจัดอบรมพัฒนาความรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้เจ้าหน้าที่นำความรู้ต่างๆมาแก้ไข ปัญหา
และแนะนำให้ประชาชนได้