



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลบึงเลิศ อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด

ที่ รอ ๕๗๑๐๑/๒๕๖๓

วันที่ ๓ กันยายน ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการเทศบาลตำบลบึงเลิศ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

เรียน นายเทศมนตรีตำบลบึงเลิศ

ตามที่เทศบาลตำบลบึงเลิศ ได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการในแต่ละส่วนราชการของเทศบาลตำบลบึงเลิศ เพื่อพัฒนาการให้บริการประชาชนในท้องถิ่นและประชาชนที่มาติดต่อราชการได้อย่างทั่วถึง โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนเน้นการให้บริการประชาชนเป็นหัวใจสำคัญและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประกอบกับคำสั่งเทศบาลตำบลบึงเลิศที่ ๕๘๘/๒๕๖๓ เรื่อง มอบหมายเจ้าหน้าที่สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ ลงวันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๓ เพื่อรวบรวมแบบสอบถามของแต่ละส่วนราชการในเทศบาลตำบลบึงเลิศ และสรุปผลรายงานให้ผู้บริหารทราบภายในสิ้นปีงบประมาณ นั้น

บัดนี้ สิ้นปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ แล้ว เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาการทำงานของบุคลากรรวมถึงเพื่อแก้ไขปัญหา อุปสรรคและใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ จึงขอรายงานการสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการเข้าใช้สถานที่และบริการของเทศบาลตำบลบึงเลิศ ตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมบันทึกนี้

(นางสาวศิริร วังคะฮาด)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

(นางนันทนา อุทรักษ์)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดเทศบาลตำบลบึงเลิศ

(นายวีระพจน์ ผ่านจันท)

ปลัดเทศบาลตำบลบึงเลิศ

ความเห็นนายกเทศมนตรีตำบลบึงเลิศ



(นายบัญญัติ สุวรรณไตร)
นายกเทศมนตรีตำบลบึงเลิศ

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
เทศบาลตำบลบึงเลิศ อำเภอยะยงดี จังหวัดร้อยเอ็ด
ประจำปี ๒๕๖๓

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลบึงเลิศ อำเภอยะยงดี จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปี ๒๕๖๓ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนทั่วไป และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลบึงเลิศ อำเภอยะยงดี จังหวัดร้อยเอ็ด

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลบึงเลิศ อำเภอยะยงดี จังหวัดร้อยเอ็ด มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๔๒	(๔๒.๐๐)
หญิง	๕๘	(๕๘.๐๐)
รวม	๑๐๐	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	-	-
๑๘ - ๒๕ ปี	๑๑	(๑๑.๐๐)
๒๕ - ๓๕ ปี	๒๑	(๒๑.๐๐)
๓๕ - ๖๐ ปี	๔๖	(๔๖.๐๐)
มากกว่า ๖๐ ปี	๒๒	(๒๒.๐๐)
รวม	๑๐๐	(๑๐๐.๐๐)
๓. ระดับการศึกษา		
ประถม	๔๕	(๔๕.๐๐)
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๒๘	(๒๘.๐๐)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	๑๕	(๑๕.๐๐)
ปริญญาตรี	๑๒	(๑๒.๐๐)

ปริญญาโท	-	-
สูงกว่าปริญญาโท	-	-
อื่นๆ	-	-
รวม	๑๐๐	(๑๐๐.๐๐)
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ		
เกษตรกร	๕๐	(๕๐.๐๐)
รับจ้างทั่วไป	๑๖	(๑๖.๐๐)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๒๐	(๒๐.๐๐)
รับราชการ	๑๒	(๑๒.๐๐)
ข้าราชการบำนาญ	๒	(๒.๐๐)
อื่น ๆ	-	-
รวม	๑๐๐	(๑๐๐.๐๐)

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑	การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ	๗๒/๗๒.๐๐%	๒๘/๒๘.๐๐%	-	-
๒	มารยาทในการให้บริการประชาชน	๗๑/๗๑.๐๐%	๒๙/๒๙.๐๐%	-	-
๓	ความตั้งใจในการให้บริการ และการเอาใจใส่	๘๙/๘๙.๐๐%	-	๑๑/๑๑.๐๐%	-
๔	ความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ	๗๒/๗๒.๐๐%	๒๘/๒๘.๐๐%	-	-
๕	ความชัดเจน ถูกต้อง ในการอธิบายข้อมูลต่างๆ	๗๘/๗๘.๐๐%	-	๒๒/๒๒.๐๐%	-
๖	การประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ	๘๙/๘๙.๐๐%	๑๑/๑๑.๐๐%	-	-
๗	สถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม	๗๒/๗๒.๐๐%	๒๘/๒๘.๐๐%	-	-
๘	สถานที่จอดรถมีความเหมาะสม และเพียงพอ		๗๐/๗๐.๐๐%	๓๐/๓๐.๐๐%	-

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความตั้งใจในการให้บริการ และการเอาใจใส่ และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐ ลำดับที่สอง คือ ความชัดเจน ถูกต้อง ในการอธิบายข้อมูลต่างๆ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๐๐ ลำดับที่สาม คือ การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ, ความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ และสถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๐๐ และเรียงตามลำดับ คือ มารยาทในการให้บริการประชาชน คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๐๐ และสถานที่จอดรถมีความเหมาะสม และเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐๐

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลบึงเลิศ โดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๖๓

๗. ข้อเสนอแนะ

๗.๑ ควรมีสถานที่จอดรถให้เหมาะสมกว่านี้

๗.๒ ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงาน