



ประกาศเทศบาลตำบลบึงเลิศ
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบึงเลิศ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

.....
เพื่อให้การปฏิบัติเป็นไปตามวัตถุประสงค์แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร
กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ แจ้งเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติในการปฏิบัติราชการเพื่อตอบสนองความต้องการของ
ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา

เพื่อให้การปฏิบัติราชการ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนของเทศบาลตำบลบึงเลิศ
เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตามหลักเกณฑ์ที่ทางราชการกำหนดด้วยความเป็น
ธรรมและโปร่งใส เทศบาลตำบลบึงเลิศ จึงขอแจ้งผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
รายละเอียด ตามเอกสารแนบท้ายนี้ จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๕ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายถอ เหลาทอง)

นายกเทศมนตรีตำบลบึงเลิศ

**รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ของเทศบาลตำบลบึงเลิศ อำเภอยะยง จังหวัดร้อยเอ็ด
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕**

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบึงเลิศ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมิน ดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๘๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อเทศบาลตำบลบึงเลิศ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลบึงเลิศ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
-ชาย	๘๘	๔๘	
-หญิง	๙๕	๕๒	
๒. อายุ			
-ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๐	๑๑	
-อายุ ๒๑-๔๐ ปี	๕๒	๒๙	
-อายุ ๔๑-๖๐ ปี	๗๑	๓๙	
-อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป	๓๗	๒๑	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
-ประถมศึกษา	๘๕	๔๗	
-มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๕๕	๓๑	
-ปริญญาตรี	๓๔	๑๙	
-สูงกว่าปริญญาตรี	๖	๓	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
-เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๕๕	๓๑	
-ผู้ประกอบการ	๓๐	๑๗	

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
-ประชาชนผู้รับบริการ	๔๘	๒๖	
-องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๑๒	๗	
-อื่นๆ โปรดระบุ.....	๓๕	๑๙	

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลบึงเลิศ

ประเด็น	ความพึงพอใจ					
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๙๘	๕๔	๕๗	๓๒	๒๕	๑๔
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด						
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๐๐	๕๖	๖๕	๓๖	๑๕	๘
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๐๕	๕๘	๗๕	๔๒	๐	๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๙๕	๕๓	๗๗	๔๓	๘	๔
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๑๐๐	๕๖	๖๕	๓๖	๑๕	๘
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๑๒๓	๖๘	๕๗	๓๒	๐	๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๓๗	๗๖	๔๓	๒๔	๐	๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๙๕	๕๓	๗๗	๔๓	๘	๔
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๑๓๗	๗๖	๔๓	๒๔	๐	๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๐๕	๕๘	๗๕	๔๒	๐	๐

ประเด็น	ความพึงพอใจ					
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๙๕	๕๓	๗๗	๔๓	๘	๔
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความ เหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑๓๗	๗๖	๔๓	๒๔	๐	๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ	๙๕	๕๓	๗๗	๔๓	๘	๔
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๐๐	๕๖	๖๕	๓๖	๑๕	๘
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับใด	๑๓๒	๗๓	๓๘	๒๑	๑๐	๖

ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

ควรจัดให้มีสถานที่จอดรถแยกเป็นสัดส่วนให้กับผู้มาขอรับบริการกับสำนักงานเทศบาลตำบลบึงเลิศ

สรุปผลการประเมิน

๑. ด้านเวลา

๑) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด พอใจมาก จำนวน ๙๘ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๕๔
พอใจ จำนวน ๕๗ คะแนน ร้อยละ ๓๒ พอใจน้อย ๒๕ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๑๔

๒) ความรวดเร็วในการให้บริการ พอใจมาก จำนวน ๑๐๐ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๕๖ พอใจ จำนวน ๖๕
คะแนน ร้อยละ ๓๖ พอใจน้อย ๑๕ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๘

๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๑) การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ พอใจมาก จำนวน ๑๐๕
คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๕๘ พอใจ จำนวน ๗๕ คะแนน ร้อยละ ๔๒ พอใจน้อย ๐ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๐

๒) การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ พอใจมาก จำนวน ๙๕ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๕๓
พอใจ จำนวน ๗๗ คะแนน ร้อยละ ๔๓ พอใจน้อย ๘ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๔

๓) การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน พอใจมาก จำนวน ๑๐๐ คะแนน
คิดเป็นร้อยละ ๕๖ พอใจ จำนวน ๖๕ คะแนน ร้อยละ ๓๖ พอใจน้อย ๑๕ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๘

๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

๑) ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ พอใจมาก จำนวน ๑๒๓ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๖๘
พอใจ จำนวน ๕๗ คะแนน ร้อยละ ๓๒ พอใจน้อย ๐ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๐

๒) ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ พอใจมาก จำนวน ๑๓๗ คะแนน คิดเป็นร้อยละ
๗๖ พอใจ จำนวน ๔๓ คะแนน ร้อยละ ๒๔ พอใจน้อย ๐ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๐

๓) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น
พอใจมาก จำนวน ๙๕ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๕๓ พอใจ จำนวน ๗๗ คะแนน ร้อยละ ๔๓ พอใจน้อย ๘ คะแนน
คิดเป็นร้อยละ ๔

๔) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ
พอใจมาก จำนวน ๑๓๗ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๗๖ พอใจ จำนวน ๔๓ คะแนน ร้อยละ ๒๔ พอใจน้อย ๐
คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๐

๕) การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ พอใจมาก จำนวน ๑๐๕ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๕๘
พอใจ จำนวน ๗๕ คะแนน ร้อยละ ๔๒ พอใจน้อย ๐ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๐

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑) ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ พอใจมาก จำนวน ๙๕ คะแนน คิดเป็นร้อยละ
๕๓ พอใจ จำนวน ๗๗ คะแนน ร้อยละ ๔๓ พอใจน้อย ๘ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๔

๒) จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก พอใจมาก จำนวน ๑๓๗ คะแนน คิดเป็น
ร้อยละ ๗๖ พอใจ จำนวน ๔๓ คะแนน ร้อยละ ๒๔ พอใจน้อย ๐ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๐

๓) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ พอใจมาก จำนวน ๙๕
คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๕๓ พอใจ จำนวน ๗๗ คะแนน ร้อยละ ๔๓ พอใจน้อย ๘ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๔

๔) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ พอใจมาก จำนวน ๑๐๐ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๕๖
พอใจ จำนวน ๖๕ คะแนน ร้อยละ ๓๖ พอใจน้อย ๑๕ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๘

๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด

จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๘๐ คน โดยภาพรวมพอใจมาก จำนวน ๑๓๒ คะแนน คิดเป็นร้อยละ
๗๓ พอใจ จำนวน ๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๒๑ พอใจน้อย จำนวน ๑๐ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๖