



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานแผนและงบประมาณ สำนักปลัดเทศบาลตำบลบรรพตพิสัย
ที่ นว ๕๒๐๐๑/- วันที่ ตุลาคม ๒๕๖๑
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบรรพตพิสัย

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบรรพตพิสัย

ตามที่เทศบาลตำบลบรรพตพิสัย ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ที่มาขอใช้บริการต่างๆของเทศบาลตำบลบรรพตพิสัย และการบริการตอบสนองความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน นั้น

งานแผนและงบประมาณ สำนักปลัด เทศบาลตำบลบรรพตพิสัย จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน จากแบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ (รายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายวิรัตน์ นามปาน)
หัวหน้าสำนักปลัด

- ทราบ

(นายปริญญา วรรณประสารณ์)
ปลัดเทศบาลตำบลบรรพตพิสัย

- ทราบ.

(นายสุเมธ นภาพร)
นายกเทศมนตรีตำบลบรรพตพิสัย

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลบรรพตพิสัย

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๕๓ คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.เพศ	ชาย	จำนวน ๑๘ คน	หญิง	จำนวน ๓๕ คน
๒.อายุ	๑. ต่ำกว่า ๔ ปี	จำนวน ๔ คน	๒. ระหว่าง ๑๘ - ๓๕ ปี	จำนวน ๙ คน
	๓. ระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี	จำนวน ๑๗ คน	๔. มากกว่า ๕๐ ปี	จำนวน ๒๓ คน
๓.การศึกษา	๑. ประถมศึกษา	จำนวน ๗ คน	๒. มัธยมศึกษา	จำนวน ๒๓ คน
	๓. ปวช./ปวส.	จำนวน ๖ คน	๔. อนุปริญญา	จำนวน ๕ คน
	๕. ปริญญาตรี	จำนวน ๑๑ คน	๖. สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน ๒ คน
	๗. อื่น ๆ	จำนวน ๒ คน		
๔.อาชีพ	๑. เกษตรกร	จำนวน ๑๖ คน	๒. ลูกจ้าง	จำนวน ๑๒ คน
	๓. รับราชการ	จำนวน ๗ คน	๔. ประกอบธุรกิจส่วนตัว	จำนวน ๑๒ คน
	๖. อื่น ๆ นักเรียน / นักศึกษา	จำนวน ๖ คน		

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ลำดับที่	รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ			
		ดีมาก(คน)	ดี(คน)	พอใช้(คน)	ควรปรับปรุง(คน)
๑	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย	๔๖	๗	๐	๐
๒	มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่	๔๑	๑๐	๒	๐
๓	ความสุภาพในการให้บริการ	๔๑	๑๒	๐	๐
๔	ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	๓๕	๑๘	๐	๐
๕	การจัดสถานที่รอให้บริการ	๓๖	๑๗	๐	๐
๖	ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ	๒๕	๒๘	๐	๐
๗	มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ	๓๓	๒๐	๐	๐
๘	การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม	๓๖	๑๗	๐	๐

/ผลการ...

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลบรรพตพิสัย จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๕๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา และมีอาชีพเป็นเกษตรกร

๒. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลบรรพตพิสัยในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมากและระดับดี ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับควรปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง ๘ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก เฉลี่ย ๓๖.๖๓ คน และในระดับดี เฉลี่ย ๑๖.๑๓ คน พอใช้ ๐.๒๔ คน มีผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด ๔๖ คน รองลงมาคือมีป้ายแสดงชั้นระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่และความสุภาพในการให้บริการ มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมากในจำนวนที่เท่ากันคือ ๔๑ คน สำหรับการ จัดสถานที่การให้บริการและการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมากในจำนวนที่เท่ากัน คือ ๓๖ คน และในประเด็นให้บริการด้วยความสะอาดรวดเร็วและมีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ มีระดับความพึงพอใจในระดับดีพอๆกัน และคะแนนความพึงพอใจในระดับดีมากที่มีค่าคะแนนต่ำสุด ได้แก่ ประเด็นห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อความต้องการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นว่าห้องน้ำอยู่ไกลจากที่มาใช้บริการมากไปหน่อย แต่ยังพอรับได้ในระดับหนึ่ง แต่อย่างไรก็ตามในประเด็นนี้ผู้รับบริการก็ยังมีความพึงพอใจในระดับดี

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

๑. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงที่เห็นได้ง่าย
ดีมาก ร้อยละ ๘๗ ดี ร้อยละ ๑๓
๒. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจด้านการมีป้ายแสดงชั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่
ดีมาก ร้อยละ ๗๗ ดี ร้อยละ ๑๔
๓. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสุภาพในการให้บริการ
ดีมาก ร้อยละ ๗๗ ดี ร้อยละ ๒๓
๔. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสะอาดและรวดเร็วในการให้บริการ
ดีมาก ร้อยละ ๖๖ ดี ร้อยละ ๓๔
๕. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดสถานที่รอให้บริการ
ดีมาก ร้อยละ ๖๘ ดี ร้อยละ ๓๒
๖. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านห้องน้ำที่มีความสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ
ดีมาก ร้อยละ ๔๗ ดี ร้อยละ ๕๓
๗. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีน้ำดื่มบริการอย่างเพียงพอ
ดีมาก ร้อยละ ๖๒ ดี ร้อยละ ๓๘
๘. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม
ดีมาก ร้อยละ ๖๘ ดี ร้อยละ ๓๒

๓. ข้อเสนอแนะ -

