



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลศรีสติก อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ โทร ๐ ๔๔๖๘ ๐๒๘๘
ที่ บร ๕๗๗๐๑ / วันที่ ๒ เดือนสิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๕
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้มารับบริการ ประจำปี ๒๕๖๕ ของเทศบาลตำบลศรีสติก

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลศรีสติก

ตามที่เทศบาลตำบลศรีสติก ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปี ๒๕๖๕ ของเทศบาลตำบลศรีสติก สำหรับประชาชนหรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการด้านต่างๆของเทศบาลตำบลศรีสติก เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้ นำมาประมวลสรุปผลลัพท์ ในการปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลศรีสติก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ และเห็นควรแจ้งเจ้าหน้าที่ทุกกองที่รับผิดชอบ เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางวันวิสาข์ สิมสีดา)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นผู้บังคับบัญชา

(ลงชื่อ)

(นาย ณ กานต์ ปาณะศรี)

ปลัดเทศบาลตำบลศรีสติก

ความเห็นนายกเทศมนตรีตำบลศรีสติก

จ.ส.ต.

(พงษ์ศักดิ์ โพธิ์ศรี)

นายกเทศมนตรีตำบลศรีสติก

สำนักปลัด

กองคลัง

กองช่าง

กองการศึกษา

กองส่งเสริมการเกษตร

กองสาธารณสุข

.....

.....

.....

.....

.....

.....

รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจ ในการบริการประชาชน
ของเทศบาลตำบลศรีสตี๊ก
อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลศรีสตี๊ก อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมิน ดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล
จำนวน ๑๒๐ คน

๒. ระยะเวลาการดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลศรีสตี๊ก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ เทศบาลตำบลศรีสตี๊ก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕
มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๔๓	๓๕.๘๓
หญิง	๗๗	๖๔.๑๖
รวม	๑๒๐	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๔	๓.๓๓
๒๑-๔๐ ปี	๓๐	๒๕
๔๑-๖๐ ปี	๕๗	๔๗.๕
มากกว่า ๖๐ ปี	๒๙	๒๔.๑๖
รวม	๑๒๐	
๓. ระดับการศึกษา		
ไม่ได้เรียนหนังสือ	๑๐	๘.๓๓
ประถมศึกษา	๕๑	๔๒.๕
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลายเทียบเท่า ปวช.	๓๒	๒๖.๖๗
ปริญญาตรี	๒๓	๑๙.๑๖
สูงกว่าปริญญาตรี	๔	๓.๓๓
รวม	๑๒๐	

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ประเด็น	ความพึงพอใจ					
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๔๙	๔๐.๘๓	๗๑	๕๙.๑๗	-	-
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔๒	๓๕	๗๗	๖๔.๑๗	๑	๐.๘๓
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามอย่างชัดเจนถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๓๗	๓๐.๘๓	๘๓	๖๙.๑๗	-	-
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๔๔	๓๖.๖๗	๗๔	๖๑.๖๗	๒	๑.๖๖
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๕๒	๔๓.๓๓	๖๗	๕๕.๘๔	๑	๐.๘๓
๖. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๔๕	๓๗.๕	๗๔	๖๑.๖๗	๑	๐.๘๓
๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔๑	๓๔.๑๗	๗๘	๖๕	๑	๐.๘๓
๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๔๓	๓๕.๘๓	๗๕	๖๒.๕	๒	๑.๖๗
๙. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๕๑	๔๒.๕	๖๘	๕๖.๖๗	๑	๐.๘๓
๑๐. จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมเข้าถึงได้สะดวก	๔๗	๓๙.๑๗	๗๒	๖๐	๑	๐.๘๓
๑๑. ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๔๒	๓๕	๗๖	๖๓.๓๓	๒	๑.๖๗

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลศรีสัตก โดยภาพรวมของประชาชน มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๘

๗. ข้อเสนอแนะ

-

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เทศบาลตำบลศรีสติก อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์

เทศบาลตำบลศรีสติก ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีสติก หรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อให้บริการงานด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลศรีสติก เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพท์ ทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

๑. เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

๒. อายุ

อายุ.....ปี

๓. ระดับการศึกษา

☐ ไม่ได้เรียนหนังสือ ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย /ปวช.

☐ อนุปริญญา/ปวส. ☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี ☐ อื่นๆ

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

☐ การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ

☐ การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

☐ การใช้ Internet ตำบล

☐ การขออนุญาตก่อสร้างอาคารรื้อถอนอาคาร

☐ การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน

☐ การชำระภาษีป้าย

☐ การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

☐ การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ

☐ การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์

☐ การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

☐ การชำระภาษีบำรุงท้องที่

☐ อื่นๆ

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจในการบริการ

	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย			
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่			
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามอย่างชัดเจนถูกต้อง น่าเชื่อถือ			
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม			
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ			
๖. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน			
๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน			
๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกใน สถานที่ให้บริการ เช่น ที่นั่งรอรับ บริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ			
๙. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ			
๑๐. จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมเข้าถึงได้สะดวก			
๑๑. ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ใน ระดับใด			

ส่วนที่ ๔ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....

.....

.....

.....