



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม
ที่ มค ๕๒๖๐๑/ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลบรบือ ประจำปี ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบรบือ

เรื่องเดิม

ตามที่เทศบาลตำบลบรบือ ได้ให้ประชาชนผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบรบือ ณ จุดบริการ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการบริการประชาชน ในการอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ บุคลากรผู้ให้บริการ และสถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อทางราชการและประชาชนผู้รับบริการ นั้น

ข้อเท็จจริง

ประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลบรบือ ได้ประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบรบือ ณ จุดบริการ จำนวน ๓๕๕ คน

ข้อพิจารณา

สำนักปลัด เทศบาลตำบลบรบือ ขอรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบรบือ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการบริการประชาชนของเทศบาลตำบลบรบือต่อไป รายละเอียดปรากฏตามแบบสรุปฯ ที่แนบเสนอมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวเสาวณิต กรมไธสง)
นักวิชาการคอมพิวเตอร์

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
เทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม
ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๓๕๕ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ ☒ ชาย ☒ หญิง	๑๙๐ ๑๖๕	๕๓.๕๒ ๔๖.๔๘	
๒. อายุ ☒ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☒ ๒๑ - ๔๐ ปี ☒ ๔๑ - ๖๐ ปี ☒ ๖๑ ปีขึ้นไป	- ๑๒๐ ๑๔๐ ๕๕	- ๓๓.๘๐ ๓๙.๔๔ ๑๕.๔๙	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด ☒ ประถมศึกษา ☒ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย ☒ ปริญญาตรี ☒ สูงกว่าปริญญาตรี	๙๘ ๑๔๐ ๑๑๗ -	๒๗.๖๑ ๓๙.๔๔ ๓๒.๙๖ -	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ ☒ เกษตรกร ☒ ผู้ประกอบการ ☒ ประชาชนผู้รับบริการ ☒ องค์กรชุมชน..... ☒ อื่น ๆ โปรดระบุ	๗๘ ๑๙๐ ๘๗ - -	๒๑.๙๗ ๕๓.๕๒ ๒๔.๕๑ - -	

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา										
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓๐๐	๘๔.๕๑	๕๐	๑๔.๐๘	-	-	-	-	-	-
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๓๓๐	๙๒.๙๖	๒๕	๗.๐๔	-	-	-	-	-	-
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ										
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๓๕๕	๑๐๐	-	-	-	-	-	-	-	-
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๓๕๕	๑๐๐	-	-	-	-	-	-	-	-
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	๓๕๕	๑๐๐	-	-	-	-	-	-	-	-
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๓๕๕	๑๐๐	-	-	-	-	-	-	-	-
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๓๕๕	๑๐๐	-	-	-	-	-	-	-	-
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นตอบคำถามของผู้มาใช้บริการชัดเจน	๓๐๐	๘๔.๕๑	๕๕	๑๕.๔๙	-	-	-	-	-	-
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน	๓๕๕	๑๐๐	-	-	-	-	-	-	-	-
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๓๕๕	๑๐๐	-	-						
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๓๕๕	๑๐๐	-	-	-	-	-	-	-	-

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๓๕๕	๑๐๐	-	-	-	-	-	-	-	-
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น มีจุดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์	๓๕๕	๑๐๐	-	-	-	-	-	-	-	-
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๓๒๐	๙๐.๑๔	๓๕	๙.๘๖	-	-	-	-	-	-
๔.๕ ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	๓๓๐	๙๒.๙๖	๒๕	๗.๐๔	-	-	-	-	-	-

ตอนที่ ๔ ปัญหาและข้อเสนอแนะ

- ป้ายบอก ในการบริการประชาชนอยู่ในระดับพึงพอใจ
- สถานที่ให้บริการ สะอาด ในการให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจ
- ภาพรวมในการให้บริการประชาชนควรแนะนำให้ผู้มาติดต่อราชการทำตามลำดับขั้นตอน