

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลถาวร อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ 2563

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด...132...คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
• ชาย	70	53.03	
• หญิง	62	47.0	
2. อายุ			
• ต่ำกว่า 20 ปี	22	16.67	
• 21 - 40 ปี	40	30.30	
• 41 - 60 ปี	50	37.88	
• 60 ปีขึ้นไป	20	15.15	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
• ประถมศึกษา	50	37.88	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	62	46.97	
• ปริญญาตรี	20	15.15	
• สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00	
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
• เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	62	46.97	
• ผู้ประกอบการ	3	2.27	
• ประชาชนผู้รับบริการ	60	45.45	
• องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	5	3.79	
• อื่นๆ ไปรตระบุ นักเรียน	2	1.52	

*****หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ

- 5 ระดับดีมาก
- 4 ระดับดี
- 3 ระดับปานกลาง
- 2 ระดับพอใช้
- 1 ระดับต้องปรับปรุง

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					\bar{x}	ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①		
1. ด้านเวลา							
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	25	91	15	1	0	4.06	81.21
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	20	75	35	2	0	3.98	81.06
รวม						8.04	81.13
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	25	75	20	12	0	3.86	77.12
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	51	63	15	3	0	4.26	84.55
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	45	70	17	0	0	4.21	84.24
รวม						12.33	81.97
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	43	70	18	1	0	4.11	83.48
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	55	69	8	0	0	4.56	87.12
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	50	72	10	0	0	4.08	86.06
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	45	79	8	0	0	4.51	85.61
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	44	80	8	0	0	4.27	85.45
รวม						21.53	85.54
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	43	70	19	0	0	4.18	83.64
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	46	81	5	0	0	4.31	86.21
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	50	72	10	0	0	4.30	86.06
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	49	71	12	0	0	4.28	85.16
รวม						17.07	85.27
5. ท่านมีความพึงพอใจพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	56	81	5	0	0	4.31	86.21

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 53.03 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 41-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.88 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 46.97 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 46.97

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 53.03 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 41-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.88 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 46.97 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 46.97

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ 81.21 และความเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 80.06 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย การจัดลำดับขั้นตอนในการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ 84.55 รองลงมาเป็นการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ 84.24 และการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลขั้นตอนระยะเวลา คิดเป็นร้อยละ 77.12 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ 87.12 รองลงมาเป็นความรู้ความสามารถในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 86.06 และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ 85.61 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 86.21 รองลงมาเป็นความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 86.06 และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 85.61 ตามลำดับ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ เทศบาลตำบลถาวร สำนักปลัด งานบริหารทั่วไป เบอร์โทร 044 - 192000

ที่ บร 55601/

วันที่ 27 สิงหาคม 2563

เรื่อง รายงานสรุปผลการสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลถาวร
เรียน นายกเทศมนตรีตำบลถาวร

ตามที่เทศบาลตำบลถาวร ได้มีประกาศเรื่อง ปรับปรุงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ลงวันที่ 20 สิงหาคม 2563 และได้มีการอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในแต่ละด้าน โดยได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลถาวรหรือหน่วยงานต่างๆที่มาติดต่อขอใช้บริการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาประมวลผล สรุปผลลัพท์ ทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น นั้น

สำนักปลัด จึงขอรายงานสรุปผลความพึงพอใจผู้มาใช้บริการถึงเดือน สิงหาคม 2563 ได้เก็บข้อมูลผู้มาใช้บริการ จำนวน 132 คน ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ 4 (ระดับดี) โดยสรุปผลการประเมินดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 53.03 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 41-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.88 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 46.97 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 46.97

2. ด้านเวลา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ 81.21 และความเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 80.06 ตามลำดับ

3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย การจัดลำดับขั้นตอนในการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ 84.55 รองลงมาเป็นการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ 84.24 และการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลขั้นตอนระยะเวลา คิดเป็นร้อยละ 77.12 ตามลำดับ

4. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการใน 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ 87.12 รองลงมาเป็นความรู้ความสามารถในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 86.06 และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ 85.61 ตามลำดับ

5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 86.21 รองลงมาเป็นความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 86.06 และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 85.61 ตามลำดับ



ประกาศเทศบาลตำบลถาวร
เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลถาวร

อาศัยอำนาจแห่งการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.
2558 ประกอบกับพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี(ฉบับที่2) พ.ศ.
2562 เทศบาลตำบลถาวร ได้สอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
ถาวร หรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อขอใช้บริการ โดยนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาประมวลผล และสรุป
เพื่อปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับ
ความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

บัดนี้ เทศบาลตำบลถาวร ได้สรุปผลการประเมินและนำเสนอผลการประเมินเพื่อให้
นายกเทศมนตรีตำบลถาวร ทราบเรียบร้อยแล้ว จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ สิงหาคม พ.ศ.2563

(นายสายัน วงศ์เพ็ญ)
นายกเทศมนตรีตำบลถาวร