



เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

สำนักปลัดเทศบาล งานบริหารงานทั่วไป ได้ดำเนินการรวบรวมแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของสำนักงานเทศบาลตำบลหัวสำโรงทุกฝ่าย/ทุกกองแล้ว ได้ผลสรุปการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนในภาพรวม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๖ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๗ ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างกรอกแบบประเมินจากประชาชนผู้มาติดต่อราชการทั้งหมด ๑๕๓ คน ดังนี้

ตารางสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนในภาพรวม

ที่	ด้านความพึงพอใจของประชาชน	พึงพอใจมาก	พึงพอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
๑	ด้านเวลา	๕๐.๙๘ %	๔๙.๐๒ %	๐ %	๐ %	๐ %
๒	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๕๖.๙๗ %	๔๓.๐๓ %	๐ %	๐ %	๐ %
๓	ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๔๙.๙๓ %	๕๐.๐๗ %	๐ %	๐ %	๐ %
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๕๒.๑๖ %	๔๗.๘๔ %	๐ %	๐ %	๐ %

จากการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลหัวสำโรง
โดยภาพรวม สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการแล้ว คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ %

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ เห็นควรปิดประกาศและเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบผ่านทางเว็บไซต์หลักและช่องทางอื่นๆ ของเทศบาลตำบลหัวลำโรงต่อไป

เรื่อง หัวใจสำคัญกับปลัด

เพื่อโปรดทราบ

- อนุมัติตราให้บัตรประชาชน ๒๕๔. ๑๕๓๓๔๗๒๒๑๑๑
การสำรวจและจัดทำบัตรประชาชนให้เรียบร้อย ๒๕๔๗
๒๕๔๗ ๒๕๔๗ ๒๕๔๗ ๒๕๔๗

๖๒๑.๖๕๖๑
- ให้คณะกรรมการโรงเรียนกำหนดแผนการรบ ที่ตั้งการรบให้ชัดเจน
ให้จัดรอบฝึกทิวแถว ๓๐ นาที
เรียน

(นางสาวณัฏฐา แก้วกิจวิไล)

หัวข้อที่ ๘: ระเบียบการ

1. අවුල් වැටුප්

๒. วัตถุประสงค์
 - เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในกระบวนการผลิต

(นางสาวชลิพร ตันยะแสง)

หัวข้อสำหรับนักปลัดเทศบาล

13/10/67

(นางสาวปิยวรรณ ขวัญสง)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

เรียน นายกฤษฎมนตรี

-เพื่อโปรดทราบ

- 1028705 ကျေးလက် / မြို့နယ်

(นายศรีศักดิ์ สมพร)

ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

รักษาอาการแทนปลัดเทศบาล

18 MA - 167

(นายทวีศักดิ์ ชโนเมธาภรณ์)

นายกเทศมนตรีตำบลหัวสำโรง

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
เทศบาลตำบลหัวสำโรง อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์
(เดือนตุลาคม 2566 – กันยายน 2567)

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลหัวสำโรง อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2566 (เดือนตุลาคม 2566 – กันยายน 2567)

1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการด้านต่างๆ จากเทศบาลตำบลหัวสำโรง โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมิน เพื่อสรุปผล จำนวน 153 คน

2. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ 2566 (เดือนตุลาคม 2566 – กันยายน 2567)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลหัวสำโรง อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	63	41.18
หญิง	90	58.82
รวม	153	(100)
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	2	1.31
21 – 40 ปี	39	25.49
41 – 60 ปี	73	47.71
มากกว่า 60 ปี	39	25.49
รวม	153	(100)
3. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ประถมศึกษา	22	14.38
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	76	49.67
ปริญญาตรี	53	34.64
สูงกว่าปริญญาตรี	2	1.31
รวม	135	(100)

4. สถานภาพของผู้มารับบริการ

เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	25	16.34
ผู้ประกอบการ	25	16.34
ประชาชนผู้รับบริการ	102	66.67
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	1	0.65
อื่นๆ	-	-
รวม	135	(100)

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยแสดงค่าร้อยละ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
1. ด้านเวลา					
1.1 การให้บริการเป็นไปตามเวลาที่กำหนด	50.98	49.02	0	0	0
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	50.98	49.02	0	0	0
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	49.67	50.33	0	0	0
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	50.33	49.67	0	0	0
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	52.29	47.71	0	0	0
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	48.37	51.63	0	0	0
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	46.40	53.60	0	0	0
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	45.75	54.25	0	0	0
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน,ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	54.90	45.10	0	0	0
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	54.25	45.75	0	0	0

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	52.94	47.06	0	0	0
4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	50.98	49.02	0	0	0
4.3 ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	52.29	47.06	0.65	0	0
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	52.29	47.71	0	0	0
4.5 ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	52.29	47.71	0	0	0

6. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลหัวสำโรง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 100

7. ข้อเสนอแนะ

มีการนำผลความพึงพอใจไปใช้ปรับปรุงการให้บริการในด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลหัวสำโรงในทุกๆปี ดังนี้

1. การให้บริการประชาชนด้านการรับชำระภาษี ค่าธรรมเนียม และใบอนุญาตต่างๆ
2. การให้บริการประชาชนด้านการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
3. การให้บริการประชาชนด้านการรับลงทะเบียนผู้สูงอายุ เด็กแรกเกิด ฯลฯ