

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อเทศบาลตำบลปรางหมู่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562

วิธีการประเมิน ดังนี้

1. ประชาชนและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการ

ประชากรที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อเทศบาลตำบลปรางหมู่
สำรวจจากประชาชนที่มาใช้บริการที่เทศบาลตำบลปรางหมู่ จำนวน 50 คน

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล

- 2.1 จัดทำแบบประเมินเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล
- 2.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
 1. ใช้แบบสอบถาม
 2. ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนในท้องถิ่น

3. แบบสอบถามที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อเทศบาลตำบลปรางหมู่พอใจ

มีทั้งหมด 5 เรื่อง ดังนี้

1. ความรวดเร็วในการให้บริการ
2. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ
3. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้
คำแนะนำได้
4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน
5. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์

การให้คะแนน

- คะแนนเต็มแต่ละข้อ เท่ากับ 5 คะแนน รวม 250 คะแนน
- คะแนนรวมทุกข้อ เท่ากับ 1,250 คะแนน

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตารางที่ 2 การสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาล

| ข้อความคำถาม | ระดับความพึงพอใจ | | | |
|--|------------------|--------|-------------|--------|
| | คะแนนเต็ม | ร้อยละ | คะแนนที่ได้ | ร้อยละ |
| 1. ความรวดเร็วในการให้บริการ | 250 | 100.00 | 244 | 93.60 |
| 2. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ | 250 | 100.00 | 243 | 95.60 |
| 3. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ | 250 | 100.00 | 237 | 92.80 |
| 4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน | 250 | 100.00 | 248 | 93.60 |
| 5. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ | 250 | 100.00 | 230 | 93.60 |
| รวมคะแนน | 1,250 | 100.00 | 1,202 | 96.16 |

จากตารางที่ 2 ผลสำรวจ ประชาชนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลปรางหมู่ อยู่ในระดับสูง มีคะแนนรวม 1,202 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.16