



โครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ
คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลประจันตคาม
อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี
ประจำปี 2563

โดย

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม
โทร.043-754441-2 โทรสาร 043-754410-1
www.uniquestmsu.msu.ac.th

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลประจันตคาม

คะแนนเต็ม	25
คะแนนที่ได้	

เกณฑ์การประเมิน		คะแนนที่ได้	ผลการประเมิน/ผลการดำเนินงาน
ตัวชี้วัด	คะแนนเต็ม		
2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ☐ มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป ☐ ไม่เกินร้อยละ 95 ☐ ไม่เกินร้อยละ 90 ☐ ไม่เกินร้อยละ 85 ☐ ไม่เกินร้อยละ 80 ☐ ไม่เกินร้อยละ 75 ☐ ไม่เกินร้อยละ 70 ☐ ไม่เกินร้อยละ 65 ☐ ไม่เกินร้อยละ 60 ☐ ไม่เกินร้อยละ 55 ☐ น้อยกว่าร้อยละ 50	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 0	10	- หน่วยงานหรือสถาบันที่ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม - ดำเนินการสำรวจเมื่อวันที่..... - จำนวนประชากรในพื้นที่ ณ วันที่ดำเนินการสำรวจ จำนวน 4,649 คน -จำนวนประชากรผู้กรอกแบบสำรวจ จำนวน 346 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของประชากรที่ตอบแบบสอบถาม -งานบริการที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 4 ด้าน ของ 4 งานบริการ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ร้อยละ 95.63 แยกเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากงานบริการที่ได้รับความนิยมสูงสุด คือ (1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.80 (2) ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.69 (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.62 (4) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.40 เมื่อพิจารณางานบริการ 4 งานพบว่า 1 .งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ความพึงพอใจร้อยละ 95.81 2. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ความพึงพอใจร้อยละ 95.70 3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ความพึงพอใจร้อยละ 95.58 4. งานด้านสาธารณสุข ความพึงพอใจร้อยละ 95.41 เอกสารหน้า.....36 ถึงหน้า.....62