



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล (งานธุรการ) โทร.๐๔๔-๕๕๘๙๓๗

ที่ สร ๐๗๓๙.๐๑/

วันที่ ๐๒ มกราคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการเทศบาลตำบลนาหนองไผ่ ประจำปี ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลนาหนองไผ่

เรื่องเดิม

ตามที่เทศบาลตำบลนาหนองไผ่ ได้ให้ประชาชนผู้มารับบริการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาหนองไผ่ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการบริการประชาชนในการอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ ความสะดวกในการให้บริการ บุคลากรผู้ให้บริการ และสถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อทางราชการและประชาชนผู้รับบริการ นั้น

ข้อเท็จจริง

ประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลนาหนองไผ่ ได้ประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาหนองไผ่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕) จำนวน ๑๐๐ คน

ข้อพิจารณา

เทศบาลตำบลนาหนองไผ่ ขอรายงานการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลนาหนองไผ่ ประจำปี ๒๕๖๕ เพื่อให้เป็นฐานข้อมูลในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริการประชาชนของเทศบาลตำบลนาหนองไผ่ ต่อไป รายละเอียดปรากฏตามแบบสรุปที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางเจลิมศรี บุญครอง)

เจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์ปฏิบัติงาน

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นของปลัดเทศบาลตำบลนาหนองไผ่

(ลงชื่อ)

(นางสาวปราณีต สุตาปิ่น)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

จ.อ.

(พิพัฒชัย ชนะศรี)
ปลัดเทศบาลตำบลนาหนองไผ่

ความเห็นของนายกเทศมนตรีตำบลนาหนองไผ่

(ลงชื่อ)

(นายสมัน ดวงทอง)

นายกเทศมนตรีตำบลนาหนองไผ่

แบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ
หน่วยงานเทศบาลตำบลนาหนองไผ่ อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน ๑๐๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
- ชาย	๔๔	๔๔
- หญิง	๕๖	๕๖
๒. อายุ		
- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๑	๒๑
- ๒๑ - ๔๐ ปี	๓๐	๓๐
- ๔๑ - ๖๐ ปี	๔๔	๔๔
- ๖๑ ปีขึ้นไป	๕	๕
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด		
- ประถมศึกษา	๒๖	๒๖
- มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๖๗	๖๗
- ปริญญาตรี	๔	๔
- สูงกว่าปริญญาตรี	๓	๓
๔. อาชีพของผู้มีบริการ		
- เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๖๑	๖๑
- ผู้ประกอบการ		
- ประชาชนผู้มารับบริการ	๒๔	๒๔
- องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน		
- อื่น ๆ	๑๕	๑๕

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. ด้านเวลา	จำนวน(คน)	จำนวน(คน)	จำนวน(คน)	จำนวน(คน)	จำนวน(คน)
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๙๒	๗	๑		
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๙๒	๘			
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๐๐				
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๐๐				
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๑๐๐				
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๙๘	๒			
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๐๐				
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๑๐๐				
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๑๐๐				
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๙๗	๓			
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๑๐๐				
๔.๒ จุดของการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑๐๐				
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๑๐๐				
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๐๐				
คะแนนรวม (๑๔๐๐ คะแนน)	๑๓๗๙	๒๐	๑		

คำชี้แจง คำนี้นำหนักระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๕ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๔ ระดับความพึงพอใจมาก

๓ ระดับความพึงพอใจปานกลาง

๒ ระดับความพึงพอใจน้อย

๑ ระดับความเห็นควรปรับปรุง

จากตารางส่วนที่ ๒ สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

- ๕ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๕๐
- ๔ ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๐
- ๓ ระดับความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๗
- ๒ ระดับความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐
- ๑ ระดับความเห็นควรปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐

สรุปผลการประเมิน จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลนาหนองไผ่ โดย ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๓๓

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

- ๓.๑ ควรจัดอบรมพัฒนาความรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้เจ้าหน้าที่นำความรู้ต่าง ๆ มาแก้ไข ปัญหาและแนะนำให้ประชาชนได้
- ๓.๒ ควรพัฒนาทุกด้านยุทธศาสตร์โดยไม่เน้นด้านใดด้านหนึ่งเกินไป
- ๓.๓ ควรพัฒนาขั้นตอนในการปฏิบัติงานให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น