



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลท่าข้าวเปลือก

ที่ ขร ๕๕๕๐๑/-

วันที่ ๖ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าข้าวเปลือก
ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลท่าข้าวเปลือก

เรื่องเดิม

ตามที่ เทศบาลตำบลท่าข้าวเปลือก ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าข้าวเปลือกหรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลท่าข้าวเปลือก ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการให้บริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

ข้อเท็จจริง

งานบริหารทั่วไป สำนักปลัดเทศบาลตำบลท่าข้าวเปลือก ได้ดำเนินการสรุปผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าข้าวเปลือก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ เรียบร้อยแล้ว มีรายละเอียดดังนี้

๑. ผลการประเมินในภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๗
๒. ผลการประเมินความพึงพอใจแต่ละด้าน ดังนี้
 - ๑) ด้านเวลา มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๐๐
มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๐๐
 - ๒) ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๖๗
มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๓๓
 - ๓) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๐๐
มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๘๐
มีความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑.๒๐
 - ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๗๕
มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๕๐
มีความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑.๗๕

๓. ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

- ให้จัดทำป้ายบอกทางหรือจัดทำสัญลักษณ์ จุดบริการประชาชน
- การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ ให้มีความเรียบร้อยและเหมาะสม

(รายละเอียดตามเอกสารแนบ)

/ข้อพิจารณา...

ข้อพิจารณา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ หากเห็นสมควรโปรดพิจารณาลงนามประกาศรายงานสรุปผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าข้าวเปลือก ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ เพื่อประชาสัมพันธ์ผ่านทางเว็บไซต์และทางหมู่บ้านและแจ้งเวียนทุกสำนัก/กอง ทราบเพื่อนำผลการประเมินไปปรับใช้เพื่อให้บริการประชาชนมีประสิทธิภาพ เกิดความรวดเร็วและลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ)



(นางนฤมล อินทะรังษี)

หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

(ลงชื่อ)



(นางสาวกัญญา ทนทาน)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

(ลงชื่อ)



(นางสาวศิริรัตน์ สันธิ)

ปลัดเทศบาลตำบลท่าข้าวเปลือก

อนุมัติ

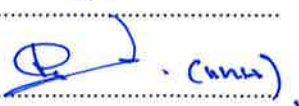
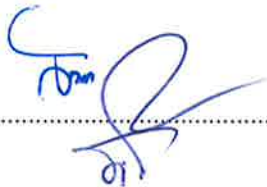
(ลงชื่อ)



(นางสาวมาลย์ กัปพะพะ)

นายกเทศมนตรีตำบลท่าข้าวเปลือก

- ทราบ



หัวหน้าสำนักปลัด

ผู้อำนวยการกองคลัง

ผู้อำนวยการกองช่าง

ผู้อำนวยการกองการศึกษา

ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

แบบสรุปรประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลท่าข้าวเปลือก อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด.....100.....คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
➤ ชาย	39	39.00	
➤ หญิง	61	61.00	
2. อายุ			
➤ ต่ำกว่า 20 ปี	11	11.00	
➤ 21 – 40 ปี	29	29.00	
➤ 41 – 60 ปี	38	38.00	
➤ 60 ปีขึ้นไป	22	22.00	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
➤ ประถมศึกษา	31	31.00	
➤ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	41	41.00	
➤ ปริญญาตรี	25	28.00	
➤ สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
➤ เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	19	19.00	
➤ ผู้ประกอบการ	9	9.00	
➤ ประชาชนผู้รับบริการ	69	69.00	
➤ องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	3	3.00	
➤ อื่นๆ โปรดระบุ	-	-	

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม

ประเด็น	ความพึงพอใจ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ด้านเวลา										
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	51	51.00	49	49.00	-	-	-	-	-	-
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	55	55.00	45	45.00	-	-	-	-	-	-
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ										
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	45	45.00	55	55.00	-	-	-	-	-	-
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	60	60.00	40	40.00	-	-	-	-	-	-
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	62	62.00	38	38.00	-	-	-	-	-	-
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	45	45.00	49	49.00	6	6.00	-	-	-	-
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	54	54.00	46	46.00	-	-	-	-	-	-
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	60	60.00	40	40.00	-	-	-	-	-	-
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน,ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	61	61.00	39	39.00	-	-	-	-	-	-
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	60	60.00	40	40.00	-	-	-	-	-	-
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	50	50.00	43	43.00	7	7.00	-	-	-	-
4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	64	64.00	36	36.00	-	-	-	-	-	-

ประเด็น	ความพึงพอใจ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
4.3 ความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	68	68.00	32	32.00	-	-	-	-	-	-
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	73	73.00	27	27.00	-	-	-	-	-	-
5. ท่านมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับใด	65	65.00	35	35.00	-	-	-	-	-	-

ตอนที่ 3 ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

..... 1.ควรมีป้ายบอกทางให้ชัดเจนกว่านี้.....

..... 2.ควรให้พนักงานแต่งกายให้เหมาะสมกว่านี้.....