



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการสำนักงานปลัด เทศบาลตำบลนาหัวบ่อ

ที่สน ๕๗๖๐๑/๒๓๕ วันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลนาหัวบ่อ ประจำปี ๒๕๖๓

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลนาหัวบ่อ

ตามที่เทศบาลตำบลนาหัวบ่อได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาหัวบ่อหรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลนาหัวบ่อ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพธ์ทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้บริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น สำนักปลัด เทศบาลตำบลนาหัวบ่อ จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจรับบริการของเทศบาลตำบลนาหัวบ่อ ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๒ – กันยายน ๒๕๖๓ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ณฐมน

(นางสาวณฐมน อุปพงษ์)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ความเห็นของปลัดเทศบาล

.....
.....

(นางประกายวรรณ จันทปัญญา)

ปลัดเทศบาลตำบลนาหัวบ่อ

ความเห็นของนายกเทศมนตรี

.....
.....

(นางประกายวรรณ จันทปัญญา)

ปลัดเทศบาล ปฏิบัติหน้าที่

นายกเทศมนตรีตำบลนาหัวบ่อ



ประกาศเทศบาลตำบลนาหัวบ่อ
เรื่อง เผยแพร่สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ของเทศบาลตำบลนาหัวบ่อ ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๓

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติในการปฏิบัติราชการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา

เพื่อให้การปฏิบัติราชการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนของเทศบาลตำบลนาหัวบ่อเป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตามหลักเกณฑ์ที่ทางราชการกำหนด ด้วยความเป็นธรรมและโปร่งใส เทศบาลตำบลนาหัวบ่อจึงขอเผยแพร่ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้าย)

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๒ เดือนตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๓

(นางประกายวรรณ จันปัญญา)
ปลัดเทศบาล ปฏิบัติหน้าที่
นายกเทศมนตรีตำบลนาหัวบ่อ

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลนาหัวบ่อ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

(เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ - เดือนกันยายน ๒๕๖๓)

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลนาหัวบ่อ อำเภอยะผา นคร จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ - เดือนกันยายน ๒๕๖๓) มีผลการประเมินดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ชาย จำนวน ๓๘ คน หญิง จำนวน ๕๕ คน
๒. อายุ ๑. ต่ำกว่า ๑๘ ปี จำนวน ๓ คน ๒. ระหว่าง ๑๘-๓๕ ปี จำนวน ๒๖ คน
๓. ระหว่าง ๓๖-๕๐ ปี จำนวน ๓๖ คน ๔. มากกว่า ๕๐ ปี จำนวน ๒๘ คน
๓. การศึกษา ๑. ประถมศึกษา จำนวน ๔๓ คน ๒. มัธยมศึกษา จำนวน ๒๓ คน
๓.ปริญญาตรี จำนวน ๒๓ คน
๔. อาชีพ ๑. เกษตรกร จำนวน ๒๑ คน ๒. ผู้ประกอบการ จำนวน ๑๕ คน
๓. ประชาชนผู้รับบริการ จำนวน ๔๕ คน ๔. องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กร จำนวน ๙ คน
๕. อื่น ๆ จำนวน ๓ คน

ตารางความพึงพอใจของผู้มารับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓๖.๖	๕๘.๑	๕.๔	-	-
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๓๓.๓	๖๐.๒	๖.๕	-	-
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๒๐.๔	๗๔.๒	๕.๔	-	-
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๓๘.๗	๕๗.๐	๔.๓	-	-
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๕๔.๘	๔๐.๙	๔.๓	-	-
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๔๕.๒	๔๗.๓	๗.๕	-	-
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๓๗.๖	๕๕.๙	๖.๕	-	-
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๓๕.๕	๕๘.๑	๖.๕	-	-
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน,ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๕๗.๓	๓๘.๗	๔.๓	-	-

๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔๕.๕	๔๗.๓	๗.๕	-	-
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๓๖.๖	๕๙.๑	๔.๓	-	-
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๔๐.๙	๕๒.๗	๖.๕	-	-
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง รอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๔๑.๙	๔๙.๕	๘.๖	-	-
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๔๗.๓	๔๕.๒	๗.๕	-	-
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๔๔.๑	๕๒.๗	๓.๒	-	-

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘ ลำดับที่สอง คือการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลนาหัวบ่อ โดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๔

๗. ข้อเสนอแนะ

๗.๑ ควรมีเจ้าหน้าที่บริการน้ำดื่มให้ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ

๗.๒ ให้มีประชาสัมพันธ์ครอบคลุมและทั่วถึง เช่น การปิดประกาศป้ายประชาสัมพันธ์ การประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย เป็นต้น

๗.๓ จัดให้มีการทำความสะอาดบริเวณพื้นที่สาธารณะ

แบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการ
เทศบาลตำบลนาหัวบ่อ พรรณานิคม จังหวัดสกลนคร
 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓
 (เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ - เดือนกันยายน ๒๕๖๓)

ข้อชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ใน ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ☐ ๑) ชาย ☐ ๒) หญิง
๒. อายุ ☐ ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒) ๒๑-๔๐ ปี ☐ ๓) ๔๑ - ๖๐ ปี ☐ ๔) ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด
☐ ๑. ประถมศึกษา ☐ ๒. มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลายหรือเทียบเท่า
☐ ๓. ปริญญาตรี ☐ ๔. สูงกว่าปริญญาตรี
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ
 ๑.เกษตรกร ๒.ผู้ประกอบการ
 ๓.ผู้รับบริการ ๔.องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กร
 ๕.อื่น ๆ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น					
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน,ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					

๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง รอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด					

ตอนที่ ๓ ปัญหา / ข้อเสนอแนะ

ปัญหา

๑.....

๒.....

ข้อเสนอแนะ

๑.....

๒.....