



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ...สำนักงานปลัดเทศบาล...เทศบาลตำบลนาหว้าบ่อ

ที่สน...๕๗๖๐๑/๓๕๕...วันที่ ๒๖...ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง...รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลนาหว้าบ่อ...ประจำปี ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลนาหว้าบ่อ

ตามที่เทศบาลตำบลนาหว้าบ่อได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาหว้าบ่อหรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลนาหว้าบ่อ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้บริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น สำนักงานปลัดเทศบาลตำบลนาหว้าบ่อ จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลนาหว้าบ่อ ประจำปีเดือนมกราคม - ธันวาคม ๒๕๖๕ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

-เพื่อโปรดทราบ // ค.ร.น. จ.ร.น.
-แนบข้อมูลประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ
[Signature]

(นางวิภารัตน์ คำทองไชย)
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

[Signature]
(นางสาวณฐมน อุปพงษ์)
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

จำเอก [Signature]
(ยุทธสันต์ แพงคำดี)
หัวหน้าสำนักงานปลัดเทศบาล

๐๖/๑๒/๖๕-๑๐

[Signature]
(นางประภาวรรณ งามปัญญา)
ปลัดเทศบาล

[Signature]
๑๕๓๓
(นายเจริญ แก้วโงน)
นายกเทศมนตรีตำบลนาหว้าบ่อ



ประกาศเทศบาลตำบลนาหัวบ่อ
เรื่อง เผยแพร่สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ของเทศบาลตำบลนาหัวบ่อ ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีแจ้งเกี่ยวกับแนวทาง
ปฏิบัติในการปฏิบัติราชการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางของการ
พัฒนา

เพื่อให้การปฏิบัติราชการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนของเทศบาลตำบลนาหัวบ่อ
เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตามหลักเกณฑ์ที่ทางราชการกำหนด ด้วยความเป็น
ธรรมและโปร่งใส เทศบาลตำบลนาหัวบ่อจึงขอแจ้งผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๖ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

นส

(นายเจริญ แก้วโงน)

นายกเทศมนตรีตำบลนาหัวบ่อ

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลนาหัวบ่อ

ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

(เดือนมกราคม ๒๕๖๕ - เดือนธันวาคม ๒๕๖๕)

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลนาหัวบ่อ อำเภอ
พรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕ (เดือนมกราคม ๒๕๖๕ - เดือนธันวาคม ๒๕๖๕) มีผลการ
ประเมินดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ	ชาย	จำนวน ๔๕ คน	หญิง	จำนวน ๕๕ คน
๒. อายุ	๑. ต่ำกว่า ๑๘ ปี	จำนวน ๑๐ คน	๒. ระหว่าง ๑๘-๓๕ ปี	จำนวน ๓๕ คน
	๓. ระหว่าง ๓๖-๕๐ ปี	จำนวน ๒๘ คน	๔. มากกว่า ๕๐ ปี	จำนวน ๒๗ คน
๓. การศึกษา	๑. ประถมศึกษา	จำนวน ๓๒ คน	๒. มัธยมศึกษา	จำนวน ๔๓ คน
	๓. ปริญญาตรี	จำนวน ๒๕ คน		
๔. อาชีพ	๑. เกษตรกร	จำนวน ๓๓ คน	๒. ผู้ประกอบการ	จำนวน ๑๓ คน
	๓. ประชาชนผู้รับบริการ	จำนวน ๓๕ คน	๔. องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กร	จำนวน ๕ คน
	๕. อื่น ๆ	จำนวน ๔ 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 ที่นั่งรอรับบริการ 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 ๙๖.๗

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลนาหัวบ่อ โดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖

๗. ข้อเสนอแนะ

- ๗.๑ ควรมีเจ้าหน้าที่บริการน้ำดื่มให้ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ
- ๗.๒ ให้มีประชาสัมพันธ์ครอบคลุมและทั่วถึง เช่น การปิดประกาศป้ายประชาสัมพันธ์ การประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย เป็นต้น
- ๗.๓ จัดให้มีการทำความสะอาดบริเวณพื้นที่สาธารณะ

แบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการ
เทศบาลตำบลนาหัวบ่อ พรรณานิคม จังหวัดสกลนคร
 ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕
 (เดือนมกราคม ๒๕๖๕ - เดือนธันวาคม ๒๕๖๕)

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. อีกรุ่นชุมชน/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 มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน					
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 ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด					

ตอนที่ ๓ ปัญหา / ข้อเสนอแนะ

ปัญหา

๑.....

๒.....

ข้อเสนอแนะ

๑.....

๒.....