



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....สำนักปลัดเทศบาลตำบลน้ำอ้อม

ที่.... ขก ๘๒๐๐๑ /๒๘๙

วันที่...๒๘.....เดือน...กันยายน..พ.ศ. ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ ณ จุดบริการ ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๔

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลน้ำอ้อม

ตามที่ คณะทำงานสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลน้ำอ้อม ระหว่างเดือน กรกฎาคม - กันยายน ๒๕๖๔ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำผลการสำรวจ มาปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชน ทั้งนี้ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดให้บริการของ เทศบาลตำบลน้ำอ้อม ตามหลักเกณฑ์และแนวทางการปฏิบัติตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ได้มีหนังสือ มท. ๐๘๙๒.๔/ว๔ ๓๕ ลงวันที่ ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๘ เรื่อง ขออนุญาตแนวทาง และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในการนี้ คณะทำงานได้ดำเนินการจัดเก็บรวบรวมและนำมาสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๔ เพื่อนำเสนอต่อนายกเทศมนตรีตำบลน้ำอ้อม รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางมยุรี มะนิยม)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

(ลงชื่อ)

(นางสาวบุปผา พาระแพน)

หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ)

(นายวีระชัย พลະสรค์)

รองปลัดเทศบาลตำบลน้ำอ้อม

(ลงชื่อ)

(นายทูลทิพย์ วงษาจันทร์)

ปลัดเทศบาลตำบลน้ำอ้อม

ความเห็น/คำสั่งนายกเทศมนตรีตำบลน้ำอ้อม

(ลงชื่อ)

(นายจำเนียร เหล่าสุพรรณ)

นายกเทศมนตรีตำบลน้ำอ้อม

สรุปรายงานผลความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ.จุดบริการ

เทศบาลตำบลน้ำอ้อม อำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนน		ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้	
๑. ด้านเวลา								
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔๘	๖๐	๑๒	๒	๐	๑๐	๕๒๐	๕๒.๐๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๓๙	๕๐	๓๐	๓	๐	๑๐	๔๙๑	๔๙.๑๐
รวม						๒๐	๑๐๑๑	๕๐.๕๕
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ								
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๔๙	๔๕	๑๙	๘	๑	๑๐	๔๙๙	๖๑.๖๔
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๔๗	๕๒	๑๖	๗	๐	๑๐	๕๐๕	๖๐.๖๖
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๕๒	๔๖	๑๘	๕	๑	๑๐	๕๐๙	๕๙.๐๒
รวม						๓๐	๑,๕๑๓	๕๐.๔๓
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ								
๓.๑ การแต่งกายของผู้ให้บริการมีความเรียบร้อย เหมาะสม	๓๗	๔๙	๓๓	๒	๑	๕	๔๘๕	๙๗.๐๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๒๕	๔๑	๔๖	๑๐	๐	๕	๔๔๗	๖๓.๙๓
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๓๖	๔๒	๓๑	๑๑	๒	๕	๔๖๕	๖๐.๔๙
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๒๕	๓๕	๔๓	๑๙	๐	๕	๔๓๒	๖๑.๓๑
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒๐	๔๗	๓๕	๒๐	๐	๕	๔๓๓	๕๘.๘๕
๓.๖ การพูดจามีความสุภาพอ่อนน้อมและมีสัมมาคารวะ	๒๐	๕๗	๓๕	๖	๔	๕	๔๔๙	๘๙.๘๐
รวม						๓๐	๒,๗๑๑	๖๓.๑๕
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๓๑	๔๐	๔๑	๑๐	๐	๕	๔๕๘	๙๑.๖๐
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๒๒	๔๒	๔๓	๑๕	๐	๕	๔๓๗	๘๗.๔๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม วารสารต่างๆ เอกสารของทางราชการ ฯลฯ	๒๖	๕๗	๒๐	๑๘	๑	๕	๔๕๕	๙๑.๐๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๒๙	๔๖	๓๕	๑๐	๒	๕	๔๕๖	๙๑.๒๐
รวม						๒๐	๑,๘๐๖	๙๐.๓๐
รวม						๑๐๐	๗,๐๔๑	๗๐.๔๑

จากการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลน้ำอ้อม คณะกรรมการ
สำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลน้ำอ้อม โดยรวมทั้ง ๔ ด้าน มีผลการประเมินร้อยละ ๗๐.๔๑
โดยมีผลการประเมินในแต่ละด้าน ดังนี้

- | | | | |
|-----------------------------|----------------------|---------------|-------|
| (๑) ด้านเวลา | มีผลการประเมินโดยรวม | คิดเป็นร้อยละ | ๕๐.๕๕ |
| (๒) ด้านขั้นตอนการให้บริการ | มีผลการประเมินโดยรวม | คิดเป็นร้อยละ | ๕๐.๔๓ |
| (๓) ด้านบุคลากร | มีผลการประเมินโดยรวม | คิดเป็นร้อยละ | ๖๓.๑๕ |
| (๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | มีผลการประเมินโดยรวม | คิดเป็นร้อยละ | ๙๐.๓๐ |

ทั้งนี้ เกณฑ์คะแนนที่กำหนดคือมากกว่าร้อยละ ๕๐ ขึ้นไป ซึ่งโดยรวมแล้ว ผลคะแนนเมื่อเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนด
นับได้ว่ามีความพึงพอใจที่ผ่านเกณฑ์ โดยคณะกรรมการฯ มีความเห็นและข้อเสนอแนะ ดังนี้

(๑) ด้านเวลาในการให้บริการ ประชาชนให้ความพึงพอใจ ร้อยละ ๕๐.๕๕ ซึ่งมีค่าคะแนนที่น้อยกว่าด้านอื่นๆ
ควรมีการปรับปรุงการให้บริการให้รวดเร็วยิ่งขึ้น

(๒) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ในข้อ ๑ การแต่งกายของผู้ให้บริการมีความเรียบร้อย เหมาะสมประชาชน
ให้ความพึงพอใจถึง ร้อยละ ๙๗.๐๐

(๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนให้ความพึงพอใจถึงร้อยละ ๙๐.๓๐

ทั้งนี้ ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดให้บริการ โดยรวมแล้วอยู่ในเกณฑ์ที่ดี และส่วนที่
ควรปรับปรุงคือ ด้านที่ (๑) ระยะเวลาในการให้บริการ

(ลงชื่อ)



ประธานคณะกรรมการฯ

(นางมยุรีย์ มะนิยม)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

(ลงชื่อ)



กรรมการฯ

(นางสาวนิตยา บุญชนธ์)

นักทรัพยากรบุคคล

(ลงชื่อ)



กรรมการฯ

(นายธนกร หงมา)

เจ้าพนักงานธุรการ