



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล งานธุรการ โทร. ๐๓๒-๖๙๕๕๐๗ โทรสาร ๐๓๒-๖๙๕๕๐๘

ที่ ๒๐/๒๕๖๕

วันที่

๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบางสะพานน้อย
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล/ปลัดเทศบาล/นายกเทศมนตรี

ด้วยงานธุรการ ฝ่ายอำนวยการ สำนักปลัดเทศบาล ได้จัดทำแบบสอบถาม เพื่อให้ประชาชนผู้มาใช้บริการได้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบางสะพานน้อย ณ จุดบริการ ได้แก่ ด้านเวลาการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อนำผลที่ได้ไปพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการ และใช้เป็นแนวทางการวางแผนปรับปรุงงานการให้บริการของเทศบาลตำบลบางสะพานน้อย ให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

ในการนี้ งานธุรการ จึงขอสรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนพอสังเขป ดังนี้

๑. ด้านเวลาการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๐๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๖
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๒๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๒๐

ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการผลการสอบถามพอสรุปได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการต้องการให้ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลบางสะพานน้อย ปรับปรุงบุคลากรภายในองค์กรให้มีมนุษยสัมพันธ์มากขึ้น พูดจากสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใสกับผู้มารับบริการ ปรับปรุงการทำงานให้มีความฉับไว มีระเบียบวินัย มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่ควรเลือกปฏิบัติเฉพาะกลุ่ม เอาใจใส่ดูแลประชาชนและเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานขององค์กร ต้องการให้เทศบาลมีการพัฒนาส่งเสริมคุณภาพชีวิต ส่งเสริมอาชีพของประชาชน สนับสนุนและพัฒนาส่งเสริมการเกษตรให้กับเกษตรกร สนับสนุนทางการศึกษาให้กับเด็กและเยาวชน ทั้งนี้ แม้ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลบางสะพานน้อยจะอยู่ในระดับมากก็ตามทางเทศบาลตำบลบางสะพานน้อยควรต้องมีการพัฒนาต่อไปอีก ซึ่งสิ่งที่ทางเทศบาลควรให้ความสำคัญ คือ การติดตามปัญหาต่าง ๆ ของประชาชน เพื่อทำการแก้ไขละปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ การลงพื้นที่พบปะกับชาวบ้านและการพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ ความสามารถอยู่อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการอบรมให้เจ้าหน้าที่มีหลักธรรมาภิบาล และที่สำคัญที่สุด อีกประการหนึ่งคือ การส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้นทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ อาทิเช่น การจัดให้มีตู้รับฟัง

/ความคิดเห็น...

ความคิดเห็นของผู้รับบริการ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันตามโอกาสต่าง ๆ เพื่อนำความคิดเห็น
เหล่านั้นมาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการทำงานให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้เพื่อประชาชนใน
ท้องถิ่นและภาพลักษณ์ของเทศบาลตำบลบางสะพานน้อยเอง

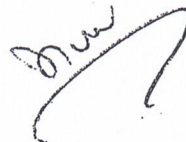
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและดำเนินการต่อไป



(นางสาวจรินพร ผมทอม)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

เรียน นายกเทศมนตรี
เพื่อโปรดทราบ



แบบสรุปประเมินผลความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

หน่วยงานเทศบาลตำบลบางสะพานน้อย

ประจำเดือน.....ตุลาคม ..พ.ศ. 2565

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 50.....คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
• ชาย	13	26	
• หญิง	37	74	
2. อายุ			
• ต่ำกว่า 20 ปี	3	6	
• 21 - 40 ปี	20	40	
• 41 - 60 ปี	22	44	
• 60 ปีขึ้นไป	5	10	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
• ประถมศึกษา	23	46	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	16	32	
• ปริญญาตรี	10	20	
• สูงกว่าปริญญาตรี	1	2	
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
• เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	19	38	
• ผู้ประกอบการ	2	4	
• ประชาชนผู้รับบริการ	28	56	
• องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	1	2	
• อื่นๆ โปรดระบุ			

ให้บริการ										
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ										
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	46	92	4	8	-	-				

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	42	84	8	16	-	-				
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	48	96	2	4	-	-				
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	12	24	29	58	9	18				
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ										
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	10	20	32	64	6	16				
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	5	10	40	80	5	10				
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	5	10	45	90	-	-				
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	3	6	47	94	-	-				
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	21	42	25	50	4	8				
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ										
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	19	38	31	62	-	-				
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับ	45	90	5	10	-	-				

บริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ										
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	50	100	-	-	-	-				
5. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	19	38	25	50	6	12				

ตอนที่ 3 ปัญหา/ ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....