



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ...งานธุรการ...สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลไชยวาน โทร. ๐ ๔๒๒๖ ๕๕๖๗ ต่อ ๑๖

ที่ สป. ๖๓๐๐๑/๖๔๐ วันที่ ๒๐ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลไชยวาน

ตามที่ เทศบาลตำบลไชยวาน ได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อให้ประชาชนผู้มาใช้บริการได้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลไชยวาน ณ จุดบริการ ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อนำผลที่ได้ไปพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงงานการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลไชยวานให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

ในการนี้ เทศบาลตำบลไชยวาน จึงขอสรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ดังนี้

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในเรื่องเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๖๗ รองลงมาในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๖๗ และในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๖๗ น้อยที่สุดในเรื่องเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๓๓

๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในเรื่องขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๓๓ และในเรื่องขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก มีความชัดเจน คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๓๓

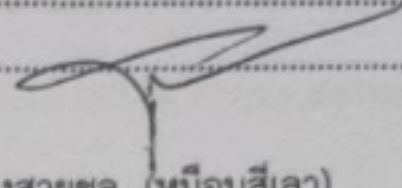
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในเรื่องมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๐๐ รองลงมาในเรื่องการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ,ห้องน้ำ, ที่นั่งรอบริการและน้ำดื่ม คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๖๗ และอาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๓๓

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับดี ๓.๗๒ (ระดับความพึงพอใจ) รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

Gew
(นางสาวณัฏฐิอร อนุศิลป์)
นักทรัพยากรบุคคล

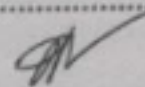
ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล



(นางสายชล เหมือนสีเลา)

หัวหน้าฝ่ายแผนงานและงบประมาณ รักษาการแทน
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

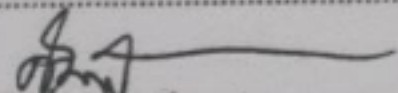
ความเห็นของปลัดเทศบาลตำบลไชยวาน



(นายทวนทอง จาดนอก)

ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ รักษาการแทน
ปลัดเทศบาลตำบลไชยวาน

ความเห็นของนายกเทศมนตรีตำบลไชยวาน



(นายศิริสิทธิ์ สมศรีทอง)

นายกเทศมนตรีตำบลไชยวาน

**สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลไชยวาน อำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕**

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๑๕๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

๑. เพศ	๑. ชาย	จำนวน ๗๐ คน
	๒. หญิง	จำนวน ๘๐ คน
๒. อายุ	๑. ต่ำกว่า ๓๐ ปี	จำนวน ๒๔ คน
	๒. ๓๑-๔๐ ปี	จำนวน ๓๘ คน
	๓. ๔๑-๕๐ ปี	จำนวน ๕๘ คน
	๔. มากกว่า ๕๐ ปี	จำนวน ๓๐ คน
๓. การศึกษา	๑. ประถมศึกษา	จำนวน ๑๕ คน
	๒. มัธยมศึกษา	จำนวน ๒๗ คน
	๓. ปวช./ปวส.	จำนวน ๕๑ คน
	๔.ปริญญาตรี	จำนวน ๕๔ คน
	๕. อื่นๆ(ระบุ).....	จำนวน ๓ คน
๔. อาชีพ	๑. เกษตรกร	จำนวน ๒๖ คน
	๒. ค้าขาย	จำนวน ๒๑ คน
	๓. รับจ้าง	จำนวน ๒๑ คน
	๔. รับราชการ	จำนวน ๒๔ คน
	๕. ธุรกิจส่วนตัว	จำนวน ๔๗ คน
	๖. นักเรียน/นักศึกษา	จำนวน ๖ คน
	๗. อื่นๆ(ระบุ).....	จำนวน - คน

ส่วนที่ ๒ : เรื่องที่ขอรับบริการ

๑. การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	จำนวน ๑๔ คน
๒. การขอเข้าดูกล้องวงจรปิด	จำนวน ๔ คน
๓. การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	จำนวน ๑๓ คน
๔. สวัสดิการผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์/เด็กแรกเกิด	จำนวน ๒๑ คน
๕. กิจกรรมเด็ก/เยาวชน	จำนวน ๑ คน
๖. การจดทะเบียนพาณิชย์	จำนวน ๒ คน
๗. การขอรับบริการกำจัดสิ่งปฏิกูล	จำนวน ๒๔ คน
๘. การชำระภาษีป้าย	จำนวน ๑๒ คน
๙. การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	จำนวน ๑๑ คน
๑๐. การชำระภาษีบำรุงท้องที่	จำนวน ๔ คน
๑๑. การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	จำนวน ๕ คน
๑๒. การขอใช้วัสดุ/อุปกรณ์	จำนวน ๗ คน
๑๓. การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตราย	จำนวน ๔ คน
๑๔. อื่นๆ	จำนวน ๘ คน

ส่วนที่ ๓ : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๑๒๔	๒๖	-	-
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๑๑๕	๓๔	๑	-
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	๑๑๕	๓๑	๔	-
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๑๑๐	๓๘	๒	-
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
๒.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก มีความชัดเจน	๙๕	๕๑	๔	-
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๙๕	๕๓	๒	-
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ , ห้องน้ำ, ที่นั่งรอบริการและน้ำดื่ม	๑๑๒	๓๖	๒	-
๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ	๑๑๔	๓๖	-	-
๓.๓ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๑๑๐	๓๘	๒	-

ส่วนที่ ๔ : ข้อเสนอแนะ

ท่านคิดว่าเทศบาลตำบลไชยวานควรปรับปรุงด้านใด ? (โปรดระบุ)

จากการรับบริการจากเทศบาล ในเรื่องต่างๆ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความกระตือรือร้น อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย มีสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ ควรรักษามาตรฐานการให้บริการอย่างนี้ไว้