



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ เทศบาลตำบลคำอาฮวน โทร. ๐ ๔๒๖๔ ๐๑๕๔

ที่ มท ๗๑๐๐๔/

วันที่ ๑๖ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลคำอาฮวน

ตามที่เทศบาลตำบลคำอาฮวนได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคำอาฮวนหรือหน่วยงานที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลคำอาฮวน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาประมวลสรุปผลเพื่อปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น นั้น

กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ ได้ดำเนินการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคำอาฮวน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลคำอาฮวน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เพื่อพิจารณาดำเนินการปรับปรุงการบริการของเทศบาลตำบลคำอาฮวนต่อไป รายละเอียดปรากฏตามแบบสรุปรายงานความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(นางสาวสุกัญญา พลเทพ)

หัวหน้าฝ่ายแผนงานและงบประมาณ

(นางจุรีรัตน์ ศรีพิเมือง)

ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

(นายอุกฤษฏ์ ศรีพิเมือง)
ปลัดเทศบาลตำบลคำอาฮวน

ความเห็นของนายกเทศมนตรี

ได้พิจารณาแล้ว

☒ ทราบ

☐ ความคิดเห็นอื่น

(ลงชื่อ).....

(นายสุพันธ์ เทียงโยธา)

นายกเทศมนตรีตำบลคำอาฮวน

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลคำอาฮวน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการ ทั้งหมด จำนวน ๑๔๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ ๑. ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

อาชีพ	๑. ข้าราชการ	จำนวน	๒๐	คน
	๒. รัฐวิสาหกิจ	จำนวน	๑๒	คน
	๓. อาจารย์/นักวิชาการ	จำนวน	๑๐	คน
	๔. นักเรียน/นักศึกษา	จำนวน	๑๘	คน
	๕. เกษตรกร	จำนวน	๖๓	คน
	๖. อื่นๆ	จำนวน	๑๗	คน

ส่วนที่ ๒. เรื่องที่ขอรับบริการ

๑. ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๖. งานทะเบียนพาณิชย์
๒. ภาษีป้าย	๗. งานสาธารณสุข
๓. เบี้ยยังชีพ	๘. งานการเงินและการคลัง
๔. งานแผนและงบประมาณ	๙. การขออนุญาตก่อสร้าง
๕. งานป้องกัน	๑๐. อื่นๆ.....

ประเด็นความพึงพอใจ จำนวน ๔ ด้าน ดังนี้

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ผลการประเมิน
๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย เหมาะสม	มาก
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	มากที่สุด
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	มากที่สุด
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	มากที่สุด

๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ผลการประเมิน
๒.๑ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	มาก
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	มากที่สุด
๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	มากที่สุด
๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	มากที่สุด

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ผลการประเมิน
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ	มากที่สุด
๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	มาก
๓.๓ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	มาก
๓.๔ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	มาก

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ผลการประเมิน
๔.๑ การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	มาก
๔.๒ ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	มากที่สุด
๔.๓ ผลการให้บริการในภาพรวม	มากที่สุด

ความพึงพอใจ โดยคิดคะแนนและเกณฑ์ระดับความพึงพอใจและค่าคะแนนเฉลี่ยมีเกณฑ์ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
คะแนนเฉลี่ย ๓๐-๔๔	น้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย ๔๐-๕๔	ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย ๖๐-๗๔	มาก
คะแนนเฉลี่ย ๘๐-๑๐๐	มากที่สุด

สรุปผล การประเมินความพึงพอใจ

พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ เป็น ๘๐.๐๗
อยู่ในเกณฑ์ของระดับความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด

“จุดเด่น” ของการให้บริการของเทศบาลตำบลคำอาฮวน

๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว
๓. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ
๔. ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ

ตารางสรุปร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

ข้อ	ประเด็นความพึงพอใจ	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
๑.๑	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม	๖๗.๘๕	มาก
๑.๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๘๕.๗๑	มากที่สุด
๑.๓	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๘๐.๐๐	มากที่สุด
๑.๔	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๗๘.๕๗	มากที่สุด
คิดเป็นร้อยละ		๗๘.๒๘	มาก
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
๒.๑	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๗๕.๐๐	มาก
๒.๒	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๗๐.๗๑	มากที่สุด
๒.๓	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ แต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๘๕.๗๑	มากที่สุด
๒.๔	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๘๒.๑๔	มากที่สุด
คิดเป็นร้อยละ		๗๘.๕๖	มาก
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
๓.๑	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ	๙๒.๘๕	มากที่สุด
๓.๒	มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการของข้อมูลสารสนเทศ	๗๘.๕๗	มาก
๓.๓	มีกานจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๗๒.๑๔	มาก
๓.๔	อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๗๐.๗๑	มาก
คิดเป็นร้อยละ		๗๘.๕๖	มาก
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
๔.๑	การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	๗๘.๕๗	มาก
๔.๒	ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการบริการ	๘๗.๑๔	มากที่สุด
๔.๓	ผลการให้บริการในภาพรวม	๙๖.๔๒	มากที่สุด
คิดเป็นร้อยละ		๘๗.๓๗	มากที่สุด
ภาพรวมระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน		๘๐.๗๐	มากที่สุด
คิดเป็นร้อยละ			