



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล

ที่ นศ ๕๔๘๐๑/-

วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเขาพระ

ตามที่เทศบาลตำบลเขาพระ ได้สำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาพระ ซึ่งมีด้านให้ประชาชนประเมิน ทั้งหมด ๔ ด้าน ดังนี้

๑.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ของเทศบาลตำบลเขาพระ มีคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ๙ โดยมีคะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๔ โดยประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็น ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ

๒.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของเทศบาลตำบลเขาพระ พบว่า มีคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ๙ โดยมีคะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๙๐.๓๒ โดยประชาชนมีประเด็นที่มีความพอใจสูงสุดในประเด็นเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน

๓.ด้านช่องทางการให้บริการ ของเทศบาลตำบลเขาพระ พบว่า มีคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ๙ โดยมีคะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๙๑.๑๑ โดยประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็น มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้น

๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของเทศบาลตำบลเขาพระ พบว่า มีคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ๘ โดยมีคะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๘๙.๓๖ โดยประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็น ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่จอดรถ , ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ ฯลฯ

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาพระ ในทั้ง ๔ ด้าน สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการหรือคุณภาพการให้บริการในระดับ ๙ ซึ่งเป็นระดับคุณภาพที่สูงมาก ดังนั้นเทศบาลตำบลเขาพระ ควรคงคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการที่ดีนี้ไว้ และควรนำข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยนี้ไปใช้พัฒนาและปรับปรุงในประเด็นต่าง ๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการให้สามารถปรากฏผลความพึงพอใจที่มีต่อเทศบาลตำบลเขาพระให้สูงขึ้น

ในการสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลเขาพระ โดยใช้แบบสอบถามที่มีคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุถึงสิ่งที่ต้องการให้เทศบาลตำบลเขาพระได้ควรปรับปรุง และ ความเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาพระได้ปรับปรุง สามารถสรุปได้ ดังนี้

๑. ควรมีเจ้าหน้าที่ประจำจุดประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการชี้แนะประชาชน
๒. ควรลดขั้นตอนให้น้อยลงกว่านี้ เพื่อการบริการให้รวดเร็วขึ้น
๔. ควรปรับปรุงห้องน้ำให้เพียงพอสำหรับบริการประชาชน
๕. ควรมีทางลาดสำหรับผู้พิการ

ข้อเสนอแนะ/พิจารณา

๑. ควรมีเจ้าหน้าที่ประจำจุดประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการชี้แนะประชาชน
๒. ควรลดขั้นตอนให้น้อยลงกว่านี้ เพื่อการบริการให้รวดเร็วขึ้น
๓๔. ควรปรับปรุงห้องน้ำให้เพียงพอสำหรับบริการประชาชน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ/พิจารณา



(นางเนตรนภา บุญญาธิการ)

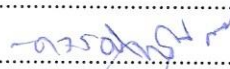
รองปลัดเทศบาล รักษาการแทน

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นปลัดเทศบาล

.....

.....



(นายวิสันต์ ไทรแก้ว)

ปลัดเทศบาลตำบลเขาพระ

ความเห็นนายกเทศมนตรี

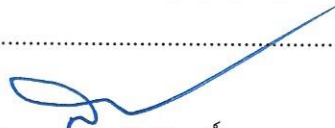
.....

.....



(นายชวลิต สิทธิฤทธิ์)

นายกเทศมนตรีตำบลเขาพระ





ประกาศเทศบาลตำบลเขาพระ

เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

ด้วยเทศบาลตำบลเขาพระ ได้สำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาพระ ซึ่งมีด้านให้ประชาชนประเมิน ทั้งหมด ๔ ด้าน ดังนี้

ด้านที่ ๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

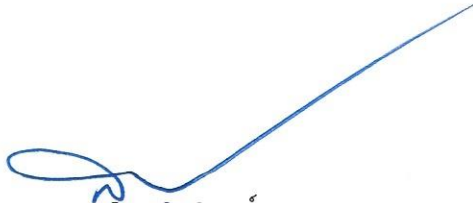
ด้านที่ ๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านที่ ๓ ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านที่ ๔ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

บัดนี้ การดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว จากการวิเคราะห์สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ เทศบาลตำบลเขาพระ มีค่าคะแนนความพึงพอใจของผู้บริการ ระดับ พึงพอใจมาก

ประกาศ ณ วันที่ ๓ เดือน ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๓



(นายชวลิต สิทธิฤทธิ์)

นายกเทศมนตรีตำบลเขาพระ