



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม ๐๔๔-๙๓๔๐๓๖-๗ ต่อ ๑๑๕

ที่ นม ๕๒๖๑๑/๕๑ วันที่ ๑๑ มกราคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหนองไผ่ล้อม

ตามที่สำนักปลัด เทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม ได้ดำเนินการจัดแบบสอบถามและประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ของงานธุรการ สำนักปลัดเทศบาล เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติเพื่อการบริหารประชาชนด้านงานบริการ โดยเริ่มดำเนินการ เมื่อวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ นั้น

สำนักปลัด เทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ให้ผู้บริหารทราบ โดยมีผู้กรอกแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๑๐๐ ราย เป็นชาย ๔๕ คน หญิง ๕๕ คน ผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ดีมาก รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวสุรีย์พร อินทรินทร์)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

(นางสาววิภาธรณ์ ทิศกลาง)

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ รักษาราชการแทน

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

(นายกิตติศักดิ์ พิลาศเอมอร)

ปลัดเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม

(นางศุภภาณีณ คงเกษมภิบาล)

นายกเทศมนตรีตำบลหนองไผ่ล้อม

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕
เทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ของสำนักงานเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม ประจำปี ๒๕๖๕ โดยใช้แบบประเมินและติดตามสรุปผลจากการสุ่มแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนผู้มารับบริการจำนวน ๑๐๐ คน

มีวัตถุประสงค์ คือ เพื่อให้เทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อมได้มีโอกาสได้รับทราบผลการดำเนินงานของตนเองและเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งมีหลักเกณฑ์การประเมิน ๓ ส่วน คือ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปี ๒๕๖๕

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

สรุปส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ

| | |
|------------|---------------------|
| ชาย | จำนวน ๔๕ คน |
| หญิง | จำนวน ๕๕ คน |
| รวม | จำนวน ๑๐๐ คน |

๒. อาชีพ

| | | | |
|-------------------|-------------|-------------|------------|
| นักเรียน/นักศึกษา | จำนวน ๘ คน | เกษตรกร | จำนวน ๕ คน |
| พนักงานจ้าง | จำนวน ๑๕ คน | นักการเมือง | จำนวน ๕ คน |
| ข้าราชการ | จำนวน ๔๔ คน | ค้าขาย | จำนวน ๙ คน |
| แม่บ้าน | จำนวน ๑๔ คน | | |

๓. อายุระหว่าง

| | | | |
|------------------|-------------|---------------|-------------|
| ระหว่าง ๑๕-๒๕ ปี | จำนวน ๑๒ คน | ระหว่าง ๒๕-๓๕ | จำนวน ๒๕ คน |
| ระหว่าง ๓๕-๔๕ ปี | จำนวน ๓๘ คน | ๔๕ ปีขึ้นไป | จำนวน ๒๕ คน |

๔. ระดับการศึกษา

| | | | |
|----------|-------------|-----------|-------------|
| ป.๔ | จำนวน ๕ คน | ป.๖ | จำนวน ๑๙ คน |
| ม.๓ | จำนวน ๖ คน | ม.๖/ปวช. | จำนวน ๒๙ คน |
| ปวส. | จำนวน ๑๘ คน | ปริญญาตรี | จำนวน ๑๙ คน |
| ปริญญาโท | จำนวน ๔ คน | | |

สรุปส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ระดับที่ ๕ มากที่สุด

ระดับที่ ๔ มาก

ระดับที่ ๓ ปานกลาง

ระดับที่ ๒ น้อย

ระดับที่ ๑ น้อยที่สุด

| รายละเอียดตัวชี้วัด | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|------------------|-----------|----------|----------|----------|
| | ๕ | ๔ | ๓ | ๒ | ๑ |
| ๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการบริการ | | | | | |
| ๑.๑ การติดต่อขอรับบริการกับเจ้าหน้าที่ | ๙๓ | ๑๐ | ๐ | ๐ | ๐ |
| ๑.๒ มีแผ่นป้าย/เอกสาร ประกาศ ประชาสัมพันธ์ | ๙๗ | ๓ | ๐ | ๐ | ๐ |
| ๑.๓ การดำเนินงานตามขั้นตอนต่างๆ ของการให้บริการมีความถูกต้อง | ๙๓ | ๗ | ๐ | ๐ | ๐ |
| ๑.๔ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง | ๙๖ | ๔ | ๐ | ๐ | ๐ |
| ๑.๕ ระยะเวลาให้บริการมีความกระตือรือร้นในการดำเนินงาน | ๙๕ | ๕ | ๐ | ๐ | ๐ |
| ๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | | |
| ๒.๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการดำเนินงาน | ๘๙ | ๑๑ | ๐ | ๐ | ๐ |
| ๒.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต | ๙๖ | ๓ | ๑ | ๐ | ๐ |
| ๒.๓ เจ้าหน้าที่อภัยภัยไมตรี บุคลิกภาพเหมาะสม | ๙๑ | ๙ | ๐ | ๐ | ๐ |
| ๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | |
| ๓.๑ สถานที่จอดรถมีเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ | ๙๒ | ๘ | ๐ | ๐ | ๐ |
| ๓.๒ มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ | ๙๐ | ๙ | ๑ | ๐ | ๐ |
| ๓.๓ มีน้ำดื่มเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ | ๙๔ | ๖ | ๐ | ๐ | ๐ |
| รวม | ๑,๐๒๓ | ๗๕ | ๒ | ๐ | ๐ |
| ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละระดับ | ๙๓ | ๖.๘๒ | ๐.๑๘ | ๐ | ๐ |
| = จำนวนความพึงพอใจในแต่ละระดับ x ๑๐๐ | | | | | |
| จำนวนรวมทั้งสิ้น (๑๐๐ คน x ๑๑ คำถาม + ๑,๑๐๐) | | | | | |

**สรุปความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕**

๑. พิจารณาความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ (ค่าน้ำหนัก ๒๐) คะแนนเต็ม ๕

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐

ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๖.๘๐

๒. พิจารณาความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าน้ำหนัก ๒๐) คะแนนเต็ม ๕

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐

ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๗.๖๗

ระดับความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๓

๓. พิจารณาความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าน้ำหนัก ๒๐) คะแนนเต็ม ๕

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐

ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๗.๖๗

ระดับความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๓

**สรุปผลการพิจารณาในภาพรวมต่อความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕**

| ลำดับ | รายการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | รวม |
|-------|--------------------------------|------------------|--------|---------|------|------------|-------|
| | | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | |
| ๑ | กระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ | (๙๔.๒๐) | (๖.๘๐) | (๐) | (๐) | (๐) | (๑๐๐) |
| ๒ | เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | (๙๒.๐๐) | (๗.๖๗) | (๐.๓๓) | (๐) | (๐) | (๑๐๐) |
| ๓ | สิ่งอำนวยความสะดวก | (๙๒.๐๐) | (๗.๖๗) | (๐.๓๓) | (๐) | (๐) | (๑๐๐) |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๓ หรือประมาณร้อยละ ๙๓

สรุปส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

๓.๑ สิ่งที่ท่านต้องพึงพอใจในการให้บริการเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม

๑. การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความคล่องตัว
๒. มีเอกสารคู่มือประชาชนไว้สำหรับแจกจ่ายประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ
๓. เจ้าหน้าที่มีการจัดเรียงลำดับการให้บริการ ก่อน หลัง ทำให้การบริการเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันใจ
๖. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่เรียกค่าตอบแทนเกินจริงหากมีการให้บริการนอกเวลาราชการ
๗. สถานที่ให้บริการของเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม มีความสะอาด เรียบร้อย พร้อมให้บริการประชาชน
๘. เจ้าหน้าที่บริการจุดต่างๆ ตรงต่อเวลาเพื่อคอยให้บริการประชาชน
๙. เก้าอี้ที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการมีความพร้อม สะอาดเรียบร้อย
๑๐. น้ำดื่มมีเพียงพอสำหรับประชาชนผู้มารับบริการ
๑๑. สถานที่จอดรถมีเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ

๓.๒ สิ่งที่คุณควรเสนอแนะเพื่อนำไปพัฒนาต่อ

๑. ต้องการให้มีการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนแบบฉบับที่ประชาชนสามารถเข้าใจได้ง่าย
๒. ต้องการให้เทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อมลดการเรียกเก็บเอกสารในการติดต่อประสานงาน เช่น เรียกดูฉบับจริงแทนการเรียกสำเนาบัตรประชาชน ทะเบียนบ้าน หรือเอกสารอื่นๆที่ทางราชการออกให้เพื่อลดปริมาณการใช้กระดาษ
๓. ประชาชนได้รับทราบข้อมูลข่าวสารน้อยเกินไป ควรเพิ่มช่องทางการกระจายของข้อมูลข่าวสาร โดยใช้สื่อโซเชียลเข้ามาช่วย และปรับปรุงหอกระจายข่าว ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน

| ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|------------------|-----|---------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | | | | | |
| 1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย | | | | | |
| 2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น | | | | | |
| 3. มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่ | | | | | |
| 4. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน | | | | | |
| ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ | | | | | |
| 1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม | | | | | |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง | | | | | |
| 3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ | | | | | |
| 4. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว | | | | | |
| 5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ | | | | | |
| 6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ | | | | | |
| ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | |
| 1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ | | | | | |
| 2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ | | | | | |
| 3. สถานที่และอุปกรณ์มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ | | | | | |
| 4. ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย | | | | | |
| ด้านผลการปฏิบัติงาน | | | | | |
| 1. การดำเนินงานเป็นไปด้วยความโปร่งใส | | | | | |
| 2. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง | | | | | |
| 3. การปฏิบัติงานมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม | | | | | |
| 4. การดำเนินงานสามารถลดระยะเวลาการปฏิบัติงาน | | | | | |

ตอนที่ 3 จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

1. จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

.....
.....

2. จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....
.....

3. ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....
.....



คำสั่งเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม

ที่ ๒๖๔/๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ด้วยเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เพื่อให้เทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม ได้มีโอกาสรับทราบผลการดำเนินงานของตนเอง และเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๑ มาตรา ๖ จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการตามรายชื่อดังต่อไปนี้

- | | |
|---------------------------------|------------------|
| ๑. ปลัดเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม | ประธานคณะกรรมการ |
| ๒. รองปลัดเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม | คณะกรรมการ |
| ๓. ผู้อำนวยการกองคลัง | คณะกรรมการ |
| ๔. ผู้อำนวยการกองช่าง | คณะกรรมการ |
| ๕. ผู้อำนวยการกองสาธารณสุข | คณะกรรมการ |
| ๖. หัวหน้าฝ่ายพัฒนาชุมชน | คณะกรรมการ |
| ๗. หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล | คณะกรรมการ |

ให้คณะกรรมการมีหน้าที่ ดังนี้

๑. ติดตามประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ
๒. ข้อเสนอแนะจากประชาชน และข้อคิดเห็นในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวแก่ผู้บริหาร
๓. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ และรายงาน

ผลให้ผู้บริหารทราบ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๘ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๕

(นางศุภาณัน คงเกษมภิบาล)
นายกเทศมนตรีตำบลหนองไผ่ล้อม