



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานการเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลตุ๊กตุ๋ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดอุดรธานี

ที่ อน๕๒๖๐๑/

วันที่ ๑๘ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลตุ๊กตุ๋ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

## เรื่องเดิม

ตามที่เทศบาลตำบลตุ๊กตุ๋ ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตุ๊กตุ๋ เพื่อนำข้อมูลจากการดำเนินการสำรวจมารวบรวมประมวลผล ปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการในด้านต่างๆ ให้เกิดประสิทธิภาพ และเพื่อให้ตรงต่อความต้องการของประชาชนนั้น

## ข้อเท็จจริง

การสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในเขตเทศบาลตำบลตุ๊กตุ๋ ครั้งนี้ มุ่งสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในเขตเทศบาลตำบลตุ๊กตุ๋ ใน ๓ ด้าน โดยมีผลการวิเคราะห์ฯ ดังนี้

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๔.๕๕ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด
  ๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๔.๔๘ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด
  ๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๔.๔๔ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด
- รวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๔.๔๙ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด  
(รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายบันทึกนี้)

## ข้อระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลตุ๊กตุ๋

## ข้อเสนอแนะและข้อพิจารณา

เพื่อให้ผลการสำรวจความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของประชาชนเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาเทศบาล เห็นควรดำเนินการแจ้งสำนัก/กอง ทราบ เพื่อนำข้อมูลที่เกี่ยวข้องไปพิจารณาปรับปรุงเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานและแจ้งให้คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการเทศบาลตำบลตุ๊กตุ๋ เพื่อใช้เป็นส่วนหนึ่งในการประเมินผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลตุ๊กตุ๋ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวนระวรรตน์ ภูระหงษ์)  
นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ

ความเห็น.....-1๒๓๓๓๓๓

๑๑๑๑๑๑ ๑๑๑๑๑  
(นางสาวศศิกัญญา ล้อจงเฮง)  
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔  
เทศบาลตำบลตลุกคู่อำเภอทัพทัน จังหวัดอุทัยธานี

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

- การขอน้ำอุปโภคบริโภค	จำนวน	๓๐ ราย
- การขอถังขยะ	จำนวน	๑๐ ราย
- การขอซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	จำนวน	๕ ราย
- การขออนุญาตก่อสร้าง	จำนวน	๒ ราย
- การชำระภาษีที่ดินสิ่งปลูกสร้าง/ภาษีป้าย	จำนวน	๑๕ ราย
- การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์	จำนวน	๑๕ ราย
- อื่นๆ	จำนวน	๓ ราย
รวมทั้งสิ้น	จำนวน	๘๐ ราย

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตลุกคู่อำเภอทัพทัน เพื่อนำข้อมูลจากการดำเนินการสำรวจมารวบรวมประมวลผล ปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการในด้านต่างๆ ให้เกิดประสิทธิภาพ และเพื่อให้ตรงต่อความต้องการของประชาชนในแต่ละหัวข้อให้ระดับความคิดเห็น ๕ ระดับ คือ

- มากที่สุด (๕)
- มาก (๔)
- ปานกลาง (๓)
- น้อย (๒)
- ควรปรับปรุง (๑)

นำมาวิเคราะห์ หาค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย โดยคะแนนเฉลี่ยนำมาแปลความหมายตามเกณฑ์ ดังนี้ คะแนนเฉลี่ย ระหว่าง ๔.๐๐-๕.๐๐ หมายถึงมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๓.๐๐- ๓.๙๙ หมายถึงมาก คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๒.๐๐-๒.๙๙ หมายถึง ปานกลาง คะแนนเฉลี่ย ระหว่าง ๑.๐๐-๑.๙๙ หมายถึงน้อย คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๐.๐๐- ๐.๙๙ หมายถึงควรปรับปรุง

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปาน กลาง (๓)	น้อย (๒)	ควร ปรับปรุง (๑)	รวม	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>								
๑.เจ้าหน้าที่พูดจาอ้อแอยดีสุภาพ เรียบร้อย	๖๑	๒	๙	๘	๐	๘๐	๘๙.๐๐	๔.๔๕
๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๖๑	๘	๑๑	๐	๐	๘๐	๙๒.๕๐	๔.๖๓
๓.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม ได้อย่างชัดเจนถูกต้อง	๖๑	๖	๑๓	๐	๐	๘๐	๙๒.๐๐	๔.๖๐
๔.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขอุปสรรคที่เกิดขึ้น ได้อย่างเหมาะสม	๖๐	๓	๑๗	๐	๐	๘๐	๙๐.๗๕	๔.๕๔
<b>รวม</b>								<b>๔.๕๕</b>
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>								
๑.มีหลายช่องทางให้บริการที่หลากหลาย	๖๐	๔	๑๖	๐	๐	๘๐	๙๑.๐๐	๔.๕๕
๒.ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๕๘	๒	๑๕	๕	๐	๘๐	๘๘.๒๕	๔.๔๑
๓.ขั้นตอนการบริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวกรวดเร็ว	๕๗	๘	๑๓	๒	๐	๘๐	๙๐.๐๐	๔.๕๐
๔.มีผังขั้นตอนลำดับและระยะเวลาให้บริการ อย่างชัดเจน	๕๘	๔	๑๗	๑	๐	๘๐	๘๙.๗๕	๔.๔๙
<b>รวม</b>								<b>๔.๔๘</b>
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>								
๑.การจัดสถานที่อำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม เป็นต้น	๕๖	๒	๒๒	๐	๐	๘๐	๘๘.๕๐	๔.๔๓
๒.มีเครื่องมืออุปกรณ์ระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศ	๕๖	๑๐	๑๒	๒	๐	๘๐	๙๐.๐๐๐	๔.๕๐
๓.มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้ อย่างชัดเจน	๕๕	๓	๒๒	๐	๐	๘๐	๘๘.๒๕	๔.๔๑
๔.อาคารสถานที่มีความปลอดภัย	๕๔	๗	๑๘	๑	๐	๘๐	๘๘.๕๐	๔.๔๓
<b>รวม</b>								<b>๔.๔๔</b>
<b>รวม</b>								<b>๔.๔๙</b>

สรุปจากตารางความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตุ๊กตุ๋

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีระดับความพึงพอใจ ดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๔.๕๕ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๔.๔๘ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๔.๔๔ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด

รวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๔.๔๙ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด