



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลโยนก

ที่ ขร ๕๗๘๐๑/-

วันที่ ๑๕ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔
เรียน นายกเทศมนตรีตำบลโยนก

ต้นเรื่อง

ตามที่ ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลตำบลโยนก โดยได้แจกจ่ายไว้ในแต่ละกองเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในแต่ละงาน นั้น

ข้อเท็จจริง

บัดนี้ ได้สิ้นสุดปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ แล้ว จึงได้รวบรวมผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ณ เทศบาลตำบลโยนก รวมทั้งสิ้น ๖๒ ราย สรุปได้ดังนี้

๑. ประเภทผู้รับบริการ

- บุคคลทั่วไป จำนวน ๕๕ ราย
- หน่วยงานราชการ จำนวน ๖ ราย
- บริษัทห้างร้าน/เอกชน จำนวน ๑ ราย

๒. เพศ

- เพศชาย จำนวน ๓๕ ราย
- เพศหญิง จำนวน ๒๗ ราย

๓. อายุ

- อายุระหว่าง ๑๕ - ๓๕ ปี จำนวน ๑๗ ราย
- อายุระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี จำนวน ๓๒ ราย
- อายุระหว่าง ๕๐ - ๖๐ ปี จำนวน ๑๑ ราย
- อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๑ ราย

๔. ผลการประเมิน จากการประเมินทั้งหมด จำนวน ๑๐ ข้อ ๆ ละ ๕ คะแนน สรุปได้ดังนี้

- | | |
|--------------------------------------|--------------------------|
| ๑. อธิยาศัยของผู้ให้บริการ | คะแนนเฉลี่ย = ๔.๔๘ คะแนน |
| ๒. การแต่งกาย | คะแนนเฉลี่ย = ๔.๑๗ คะแนน |
| ๓. กิริยามารยาท | คะแนนเฉลี่ย = ๔.๑๑ คะแนน |
| ๔. ความพร้อมในการให้บริการ | คะแนนเฉลี่ย = ๓.๙๗ คะแนน |
| ๕. ความรวดเร็วในการให้บริการ | คะแนนเฉลี่ย = ๓.๘๑ คะแนน |
| ๖. การแจ้งข้อมูลความก้าวหน้าของงาน | คะแนนเฉลี่ย = ๓.๙๐ คะแนน |
| ๗. ความถูกต้องครบถ้วนของงานที่บริการ | คะแนนเฉลี่ย = ๔.๑๙ คะแนน |
| ๘. การให้คำปรึกษาแนะนำ | คะแนนเฉลี่ย = ๔.๒๖ คะแนน |

๙. สภาพสิ่งแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ คะแนนเฉลี่ย = ๔.๑๘ คะแนน

๑๐. ความยืดหยุ่นในการบริการ คะแนนเฉลี่ย = ๔.๑๓ คะแนน

คะแนนเฉลี่ยทั้ง ๑๐ ข้อ = ๔.๑๒ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔๐

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลตำบลโยนก มีผู้ตอบแบบสำรวจทั้งสิ้นจำนวน ๖๒ ราย ส่วนมากเป็นบุคคลทั่วไป แยกเป็น ชาย ๓๕ ราย หญิง ๒๗ ราย ช่วงอายุมากที่สุดอยู่ที่ ๓๖-๕๐ ปี หัวข้อที่ได้คะแนนการประเมินมากที่สุดคือ อธยาศัยของผู้ให้บริการ คะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๔๘ คะแนน จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน หัวข้อที่ได้คะแนนประเมินน้อยที่สุดได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการ คะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๘๑ คะแนน จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน แต่อย่างไรก็ตามคะแนนเฉลี่ยโดยรวมทั้ง ๑๐ ข้อ อยู่ที่ ๔.๑๒ คะแนนจากคะแนนเต็ม ๕ คะแนนถือว่าอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก แสดงว่าประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลโยนก

ข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมินจะเห็นว่าคะแนนประเมินในทุกหัวข้ออยู่ในระดับพอใจปานกลางถึงพอใจมาก แต่ข้อที่มีคะแนนน้อยที่สุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ดังนั้นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการทุกท่านควรปรับปรุงการให้บริการให้มีความรวดเร็วขึ้นภายใต้ระเบียบปฏิบัติของทางราชการ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจและตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการประชาชนได้มากที่สุด

ข้อพิจารณา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



(นางสาวโสพิศ จอมป้อ)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

2
เห็นชอบแล้ว เห็นว่าให้เทศบาลดำเนินต่อไป



(นางนภา บุญนอม)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นปลัดเทศบาล



(นายอภิพงษ์ ศรีกล้าธนบุตร)
ปลัดเทศบาล

ความเห็นนายกเทศมนตรี



(นายรังสรรค์ ไชยพัฒน์)
นายกเทศมนตรีตำบลโยนก