



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ เทศบาลตำบลหนองสอ สำนักปลัด

ที่ กส ๕๔๒๐๔ / ๙๓

วันที่ ๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสอ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหนองสอ

เรื่องเดิม

ตามที่เทศบาลตำบลหนองสอ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลหนองสอ โดยสแกน QR CODE หน้าเว็บไซต์เทศบาลตำบลหนองสอ (www.nongsor.go.th) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ นั้น

ข้อเท็จจริง

สำนักปลัด ได้รวบรวมข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามดังกล่าวประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เรียบร้อยแล้ว โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๒๐ คน ผลการประเมินพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการในภาพรวม ของเทศบาลตำบลหนองสอ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๘ อยู่ในระดับ มาก

ข้อเสนอเพื่อโปรดพิจารณา

เพื่อให้การพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสอ เป็นไปเพื่อประโยชน์สูงสุดต่อผู้ติดต่อราชการ สำนักปลัด จึงขอรายงานผลการตอบแบบสอบถามรายละเอียดตามรายงานแนบท้ายบันทึกข้อความนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ)

ผู้รายงาน

(นายกระแสจิตร์ อิมถวิล)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ความเห็นของหัวหน้าฝ่ายอำนวยการ.....

เพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ)

(นางพูลสวัสดิ์ จันทะเนตร)

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด.....

เพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ)

(นายชนพงศ์ มุลมาตย์)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของรองปลัดเทศบาล.....

เพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ)

(นางสาวบุญชญา ญาณกาย)

รองปลัดเทศบาล

/ความเห็นของปลัดเทศบาล.....

ความเห็นของปลัดเทศบาล.....

-เพื่อเปิดทบทวน

(ลงชื่อ)

(นายสุภาวิชิต พลเยี่ยม)
ปลัดเทศบาล

ความเห็นของนายกเทศมนตรี.....

ทบทวน

(ลงชื่อ)

(นายจตุรพล อุ่นสถิตย์)
นายกเทศมนตรีตำบลหนองสอ

หมายเหตุ : บันทึกข้อความ ที่ กส ๕๔๒๐๑ / ศต ลงวันที่ ๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ เรื่อง รายงานผลการ
ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสอ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

รายงานการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
เทศบาลตำบลหนองสอ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

รายงานการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลหนองสอ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ จากผู้มาใช้บริการ โดยการสุ่ม ตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผลจากการตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผ่านทาง เว็บไซต์เทศบาลตำบลหนองสอ www.nongsor.go.th หรือ QR Code โดยมีผู้ร่วมตอบแบบประเมิน จำนวน ๒๐ คน โดยมีค่าเฉลี่ยดังนี้

- ๑.๐๐ - ๑.๙๙ ความพึงพอใจ อยู่ในระดับ น้อยที่สุด
- ๒.๐๐ - ๒.๙๙ ความพึงพอใจ อยู่ในระดับ น้อย
- ๓.๐๐ - ๓.๙๙ ความพึงพอใจ อยู่ในระดับ ปานกลาง
- ๔.๐๐ - ๔.๙๙ ความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มาก
- ๕ ความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มากที่สุด

จากผลการประเมินพบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการในภาพรวม ของเทศบาลตำบลหนองสอ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๘ อยู่ใน ระดับ มาก โดยแยกเป็นหัวข้อดังต่อไปนี้

ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ

๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ค่าเฉลี่ย ๔.๔๕
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๕๕
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๓
๔. การให้บริการ เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ค่าเฉลี่ย ๔.๕๕
๕. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ค่าเฉลี่ย ๔.๓
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ ค่าเฉลี่ย ๔.๔

ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ

๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อภัยยาศัยดี) ค่าเฉลี่ย ๔.๖๕
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๔
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย ๔.๕
๔. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย ๔.๔
๕. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น ค่าเฉลี่ย ๔.๖

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๕

/๒.คุณภาพและความทันสมัย....

๒. คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือ ค่าเฉลี่ย ๔.๔

๓. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๕๕

๔. ความสะอาดของสถานที่ในการให้บริการโดยภาพรวม ค่าเฉลี่ย ๔.๔๕

๕. มีป้ายบอกจุดให้บริการ/ประชาสัมพันธ์ ชัดเจนและเข้าใจง่าย ค่าเฉลี่ย ๔.๕

ด้านความพึงพอใจต่อผลการให้บริการในภาพรวม

๑. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ ค่าเฉลี่ย ๔.๔๕

๒. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ ค่าเฉลี่ย ๔.๕๕

๓. ความพึงพอใจ โดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน ค่าเฉลี่ย ๔.๔

ปัญหา -

ข้อเสนอแนะ -



แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คำถาม การตอบกลับ 20 การตั้งค่า

คำตอบ 20 ข้อ

ดูในชีต

เปิดรับคำตอบ

ข้อมูลสรุป

คำถาม

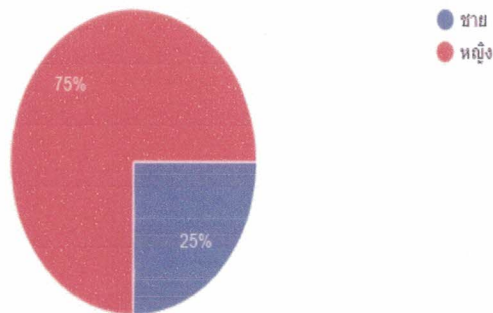
แยกรายการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

เพศ

คัดลอก

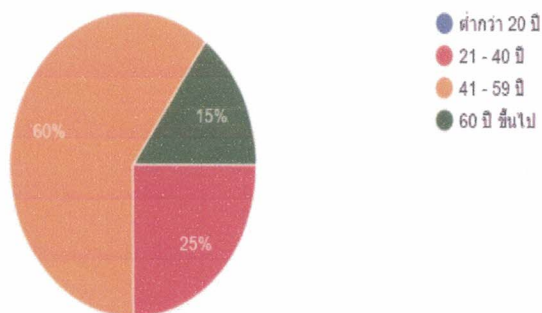
คำตอบ 20 ข้อ



อายุ

คัดลอก

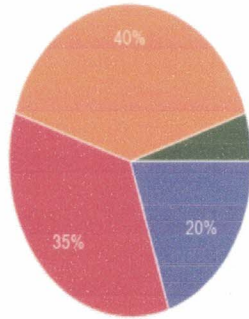
คำตอบ 20 ข้อ



ระดับการศึกษา

คัดลอก

คำตอบ 20 ข้อ

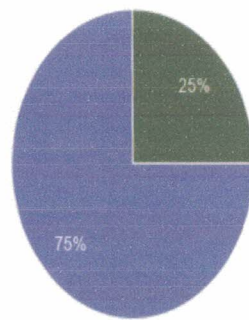


- ประถมศึกษา
- มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
- ปริญญาตรี
- สูงกว่าปริญญาตรี

สถานภาพของผู้มารับบริการ

คัดลอก

คำตอบ 20 ข้อ

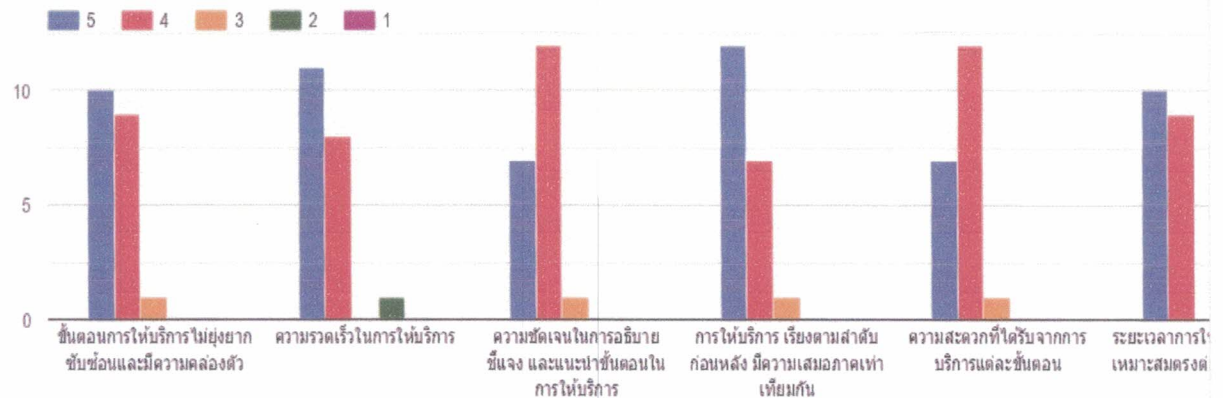


- ประชาชนทั่วไป
- ผู้ประกอบการ
- องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
- หน่วยงานภาครัฐ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

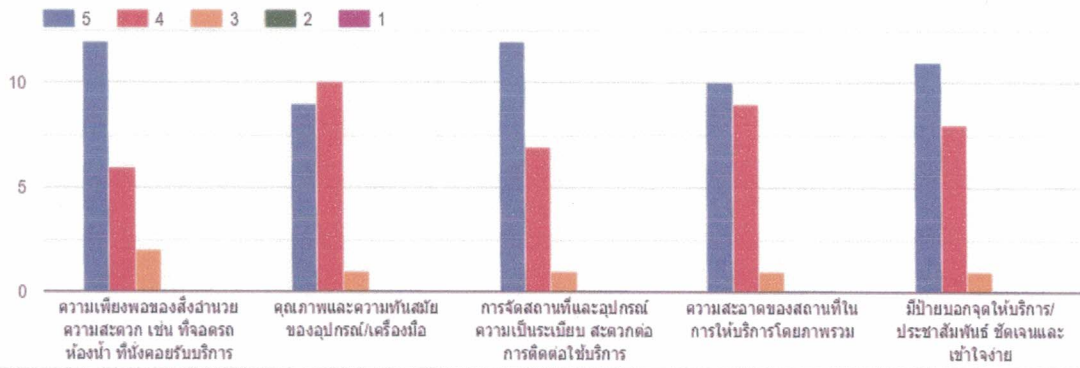
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

คัดลอก



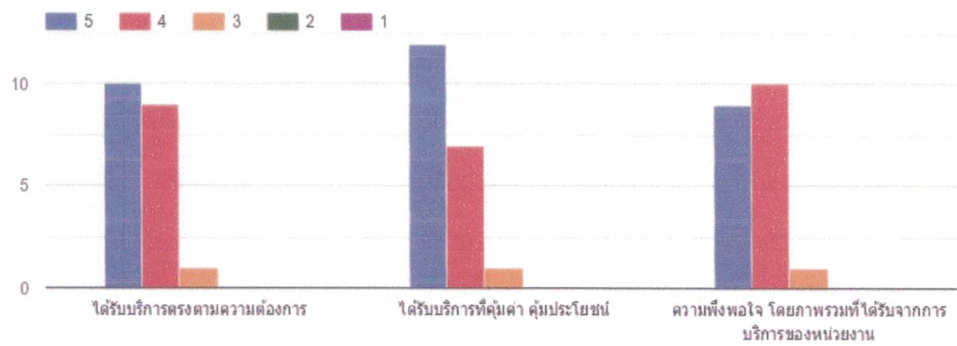
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

คัดลอก



ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

คัดลอก

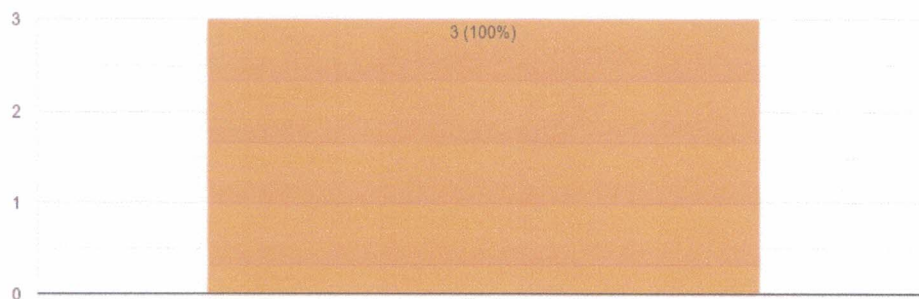


ส่วนที่ 3 ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

ปัญหา

คัดลอก

คำตอบ 3 ข้อ



ข้อเสนอแนะ

คัดลอก

คำตอบ 3 ข้อ

