



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....สำนักปลัดเทศบาล.....โทร. ๐๗๗-๖๐๑๙๘๑
ที่ สฎ.๗๕๖๐๑/๓๙๙.๑.....วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๕
เรื่อง รายงานสรุปผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการเทศบาลตำบลเกาะเต่า ประจำปี ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเกาะเต่า

ด้วย สำนักปลัดเทศบาลตำบลเกาะเต่า สรุปแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเกาะเต่า ประจำปี ๒๕๖๕ ผ่าน <http://www.kohtao.go.th> ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕ โดยมีวัตถุประสงค์นำผลที่ได้รับจากการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้แก่ผู้มารับบริการ ให้ได้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นที่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการ และยังสามารถนำไปประกอบการพิจารณาในการกำหนดมาตรฐานผู้ปฏิบัติงานในองค์กรได้ จากระบบการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ มีผู้เข้าตอบแบบสอบถามจำนวน ๒๑ คน ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


(นายคนศร อนทนาคม)
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด


(นางสาวพุดิตา หวัดสนิท)

นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ รักษาการแทน
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัดเทศบาล

ความเห็นของนายกเทศมนตรี

.....
.....

(✓) อนุมัติ
() ไม่อนุมัติ เนื่องจาก

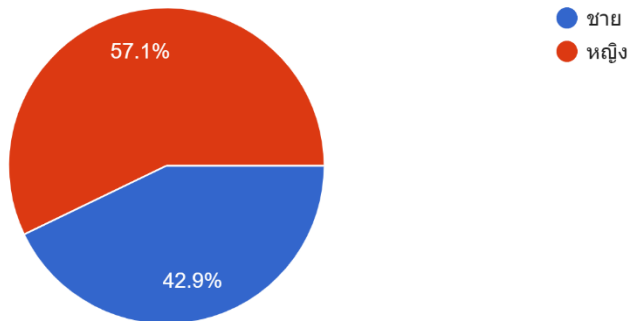

(นายอวยชัย ศรีทอง)
ปลัดเทศบาลตำบลเกาะเต่า


(นายวัชรินทร์ ฟาสิริพร)
นายกเทศมนตรีตำบลเกาะเต่า

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

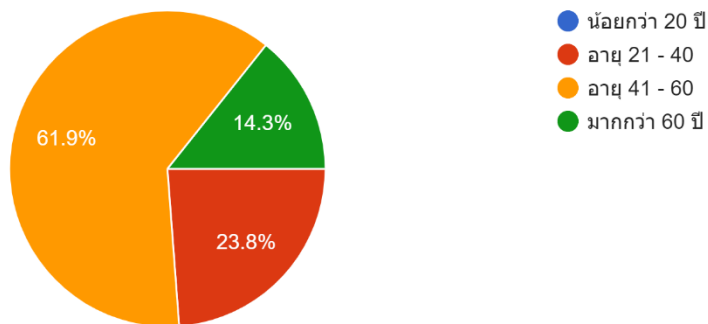
1. เพศ

คำตอบ 21 ข้อ



2. อายุ

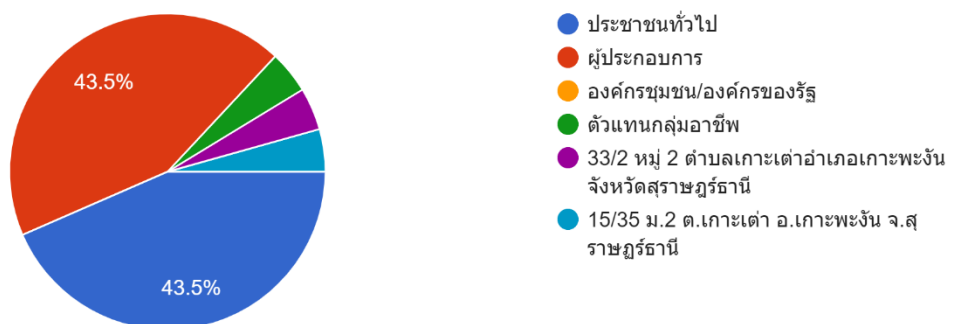
คำตอบ 21 ข้อ



ส่วนที่ 2 สถานภาพของผู้มารับบริการ

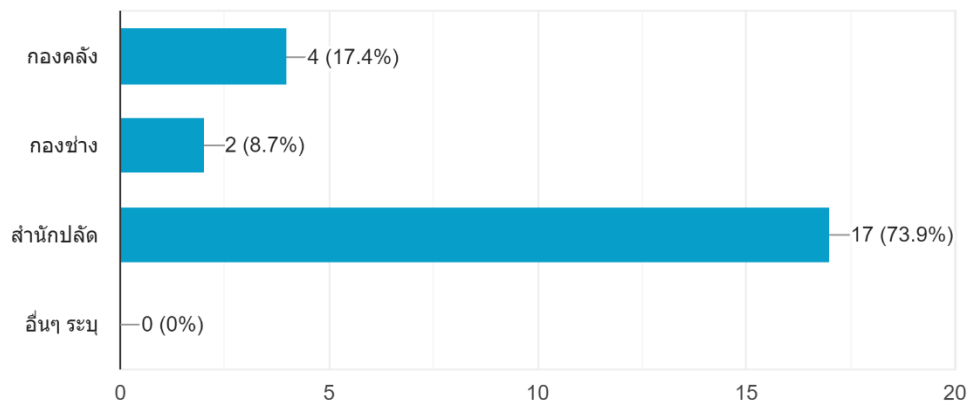
ผู้มารับบริการ

คำตอบ 23 ข้อ



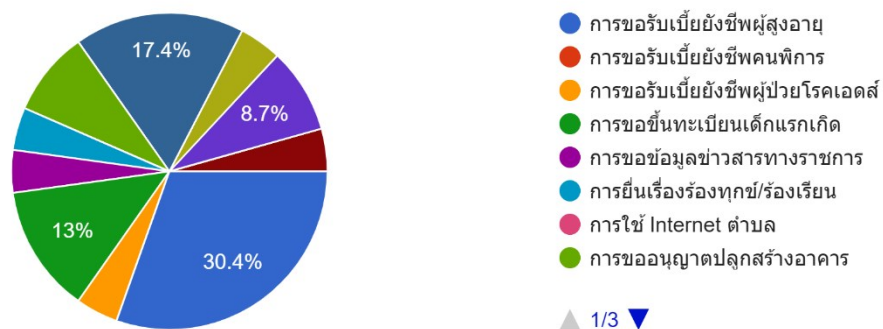
ขอรับบริการจาก (ชื่อหน่วยงานผู้ให้บริการ)

คำตอบ 23 ข้อ

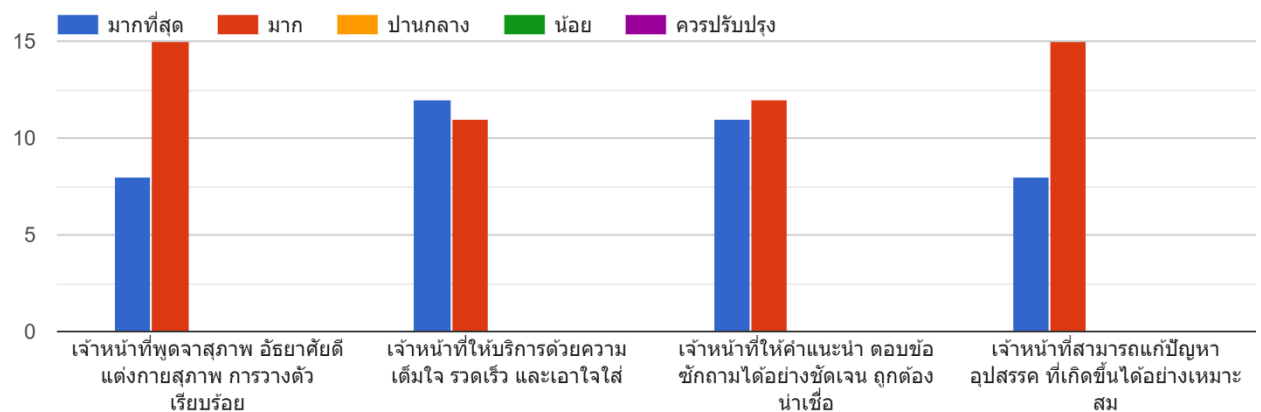


ส่วนที่ 2 : เรื่องที่ขอรับบริการ

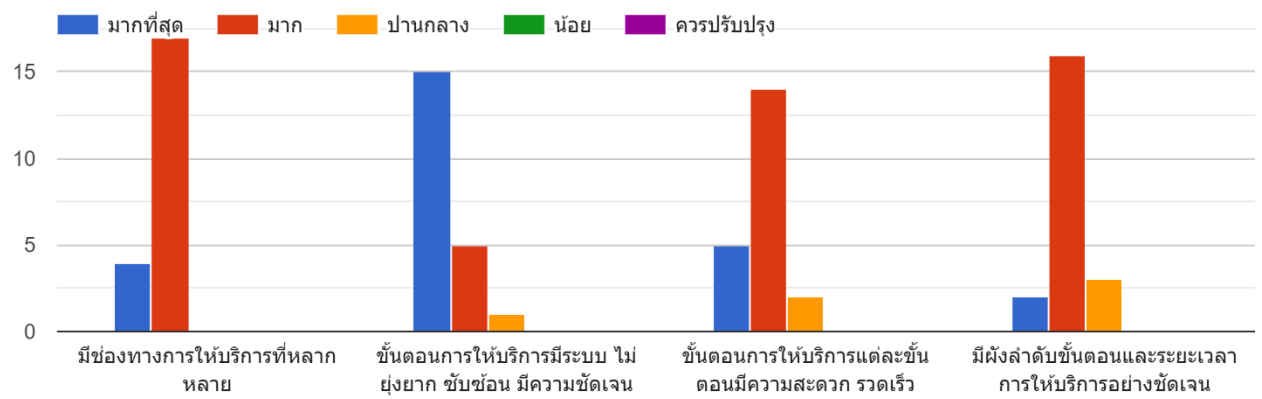
คำตอบ 23 ข้อ



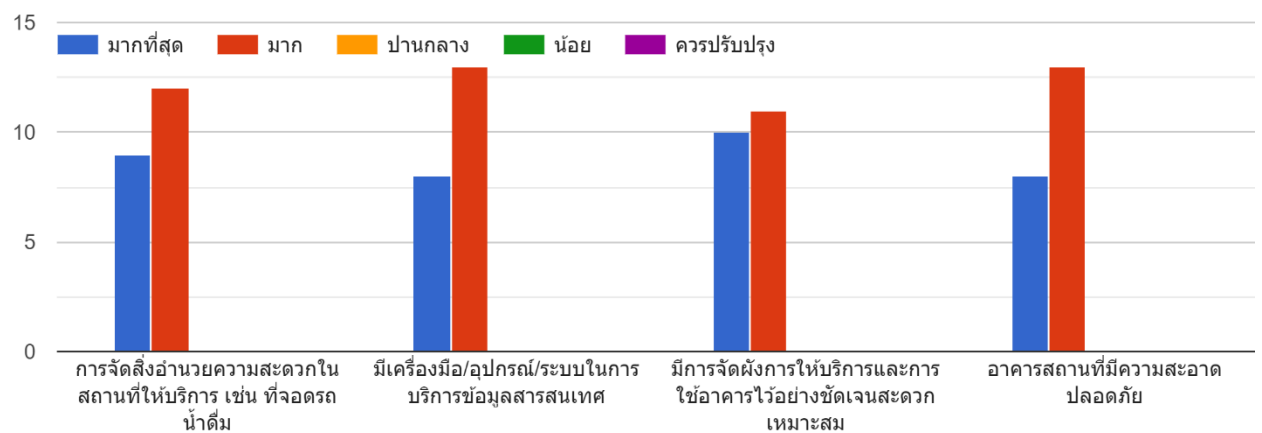
ส่วนที่ 3 : ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



ส่วนที่ 4 : ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

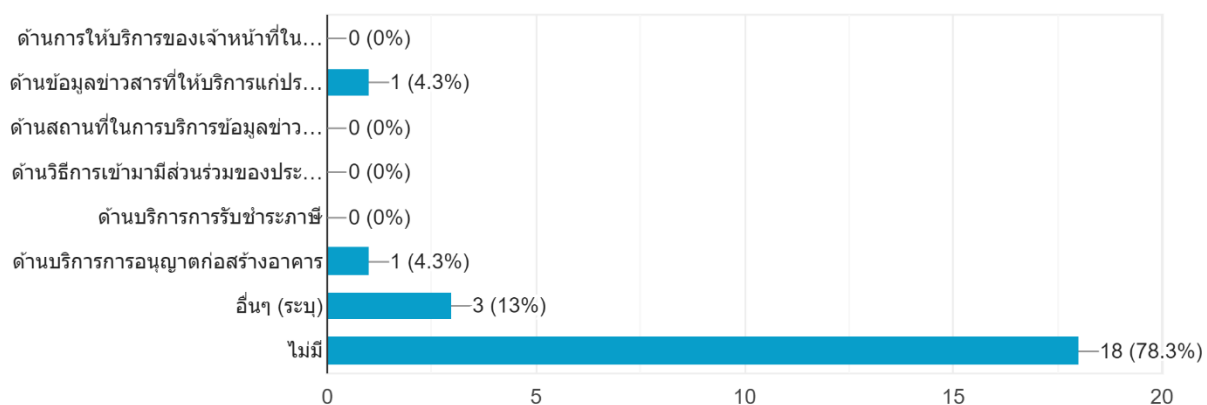


ส่วนที่ 5 : ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



ส่วนที่ 6 : ท่านคิดว่า เทศบาลตำบลเกาะเต่าควรปรับปรุงด้านใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

คำตอบ 23 ข้อ



ข้อเสนอแนะ

คำตอบ 1 ข้อ

ทุกอย่างดีเยี่ยม



ตารางแสดงสรุปผลความพึงพอใจ

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจ							ระดับ ความ คิดเห็น
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใช้	ปรับปรุง	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๘	๑๕	๐	๐	๐	๔.๓๕	๘๖.๙๖	ดี
๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๑๒	๑๑	๐	๐	๐	๔.๕๒	๙๐.๔๓	ดีมาก
๓.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๑๑	๑๒	๐	๐	๐	๔.๔๘	๘๙.๕๗	ดี
๔.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๘	๑๕	๐	๐	๐	๔.๓๕	๘๖.๙๖	ดี
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ								
๑.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔	๑๗	๐	๐	๐	๔.๑๙	๘๓.๘๑	ดี
๒.ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๑๕	๕	๑	๐	๐	๔.๖๗	๙๓.๓๓	ดีมาก
๓.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๕	๑๔	๒	๐	๐	๔.๑๔	๘๒.๘๖	ดี
๔.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๒	๑๖	๓	๐	๐	๓.๙๕	๗๙.๐๕	ดี
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
๑.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๙	๑๒	๐	๐	๐	๔.๔๓	๘๘.๕๗	ดี
๒.มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๘	๑๓	๐	๐	๐	๔.๓๘	๘๗.๖๒	ดี
๓.มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวกเหมาะสม	๑๐	๑๑	๐	๐	๐	๔.๔๘	๘๙.๕๒	ดี
๔.อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	๘	๑๓	๐	๐	๐	๔.๓๘	๘๗.๖๒	ดี
รวม	๑๐๐	๑๕๔	๖	๐	๐	๔.๓๖	๘๗.๑๙	ดี

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๓ ด้าน ของเทศบาลตำบลเกาะเต่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๑๙