



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ เทศบาลตำบลห้วยน้ำใหญ่ (สำนักปลัด)

ที่ มท ๗๔๙๐๑/๖๒๐

วันที่ ๗ กันยายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลห้วยน้ำใหญ่

ตามที่ เทศบาลตำบลห้วยน้ำใหญ่ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยน้ำใหญ่ หรือหน่วยงานต่างๆที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลห้วยน้ำใหญ่ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการ ให้บริการและดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของ ผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

เทศบาลตำบลห้วยน้ำใหญ่ จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ผู้รับบริการของเทศบาลตำบลห้วยน้ำใหญ่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔) รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นายสันติ ประเกาพันธ์)

หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป/admin

(ลงชื่อ)

(นางสาวนิรมล ณรงค์ศรี)

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ รักษาการแทน

หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ)

(นายอิทธิพล ฤทธิการ)

ปลัดเทศบาลตำบลห้วยน้ำใหญ่

(ลงชื่อ)

(นายวิทยา เมืองโคตร)

รองนายกเทศมนตรีตำบลห้วยน้ำใหญ่

ผู้บริหารที่รับผิดชอบการประเมิน ITA ของหน่วยงาน

ร้อยตำรวจตรี

(ทรงพล เบ้าบาง)

นายกเทศมนตรีตำบลห้วยน้ำใหญ่



รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔
(๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔) โดย เทศบาลตำบลห้วยใหญ่

มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๑๔ คน มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ

- ชาย คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๓ (๙ คน)
- หญิง คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๗ (๕ คน)

๒. อายุ

- ๓๐ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๔ (๓ คน)
- ๔๑ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๐ (๗ คน)
- ๕๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๓ (๒ คน)
- มากกว่า ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๓ (๒ คน)

๓. อาชีพ

- ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๖ (๔ คน)
- ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๔ (๓ คน)
- รับราชการ คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๙ (๖ คน)
- เอกชน/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ ๗.๑ (๑ คน)

ลำดับที่	กิจกรรม/หัวข้อการประเมินฯ	ระดับความพึงพอใจจากการได้รับบริการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
1	ความพึงพอใจในด้านต่างๆต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	11	3	0	0	0
2	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	7	7	0	0	0
3	1. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	10	4	0	0	0
4	2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวไม่ยุ่งยากซับซ้อน	10	4	0	0	0
5	3. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	8	6	0	0	0
6	4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	9	5	0	0	0
7	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	11	3	0	0	0
8	5. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	11	3	0	0	0
9	6. แต่งกายเหมาะสม บุคลิกท่าทางสุภาพ	8	6	0	0	0
10	7. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นพร้อมในการให้บริการ	9	5	0	0	0
11	8. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็นฯ	11	3	0	0	0
12	9. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	10	4	0	0	0
13	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	12	2	0	0	0
14	10. ป้ายบอกสถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	8	6	0	0	0
15	11. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรอรับบริการฯ	13	1	0	0	0
16	12. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	12	2	0	0	0
17	13. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	9	5	0	0	0
18	14. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	9	5	0	0	0
19	15. ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม	12	2	0	0	0
20	ความพึงพอใจโดยรวม	13	1	0	0	0
	รวม	203	77	0	0	0

ลำดับที่	เรื่อง/งานที่ขอรับบริการ	ร้อยละที่มาใช้บริการ	หมายเหตุ
1	งานสังคมสงเคราะห์ เช่น ช่วยเหลือผู้ยากไร้ ยากจน อนาคตา ไร้ที่พึ่ง เรวรรอน ขอทาน	7.1	
2	งานเบี่ยงชีพ เช่น ลงทะเบียนขอรับเบี่ยงชีพผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ป่วยเอดส์	14.3	
3	งานพัฒนาชุมชน หรืองาน สวัสดิการอื่นๆ	14.3	
4	งานสาธารณสุข	14.3	
5	งาน สปสช.	7.1	
6	งานบริการด้านกองช่าง	7.1	
7	การชำระภาษีต่างๆ	14.3	
8	การขอ/ต่อใบอนุญาตต่างๆ	14.3	
9	ตลาด	7.1	
10	เรื่องอื่นๆ	0.1	
รวม		100	