



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลไชยมงคล

ที่ นม ๕๒๗๖๑/ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลไชยมงคล

ตามที่เทศบาลตำบลไชยมงคล อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมงคล ณ สำนักงานเทศบาลตำบลไชยมงคล อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำนวน ๑๐๐ ชุด โดยใช้กรอบค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย

- ๔.๕๑-๕.๐๐ ดีมาก
- ๓.๕๑-๔.๕๐ ดี
- ๒.๕๑-๓.๕๐ พอใช้
- ๑.๕๑-๒.๕๐ ต้องปรับปรุง
- ๐.๐๐-๑.๕๐ ต้องปรับปรุงเร่งด่วน

บัดนี้ สำนักปลัดเทศบาล ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจเสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมงคล มีรายละเอียดดังนี้

ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยมงคล

| ด้านการประเมิน | ดีมาก | ดี | พอใช้ | น้อย | น้อยที่สุด | ค่าเฉลี่ย | ระดับความพึงพอใจ |
|---|-------|----|-------|------|------------|-----------|------------------|
| ๑. สิ่งอำนวยความสะดวกมีความเพียงพอและเหมาะสมในการให้บริการ เช่น แก้วน้ำ น้ำดื่ม ฯลฯ | ๕๐ | ๕๐ | - | - | - | ๔.๕๐ | ดีมาก |
| ๒. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสม | ๕๖ | ๔๓ | ๑ | - | - | ๔.๕๕ | ดีมาก |
| ๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการสุภาพ มีความยิ้มแย้มแจ่มใส | ๕๙ | ๓๙ | ๒ | - | - | ๔.๕๗ | ดีมาก |
| ๔. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำขั้นตอนการให้บริการแก่ท่านเป็นอย่างดี | ๕๗ | ๔๓ | - | - | - | ๔.๕๗ | ดีมาก |
| ๕. ท่านมาติดต่องานแล้วได้รับความสำเร็จตามความต้องการ | ๕๗ | ๔๓ | - | - | - | ๔.๕๗ | ดีมาก |
| ๖. มีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อได้ | ๕๒ | ๔๓ | ๕ | - | - | ๔.๔๗ | ดีมาก |
| ๗. มีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถร้องทุกข์ร้องเรียนได้ | ๕๑ | ๔๔ | ๕ | - | - | ๔.๔๖ | ดีมาก |
| ๘. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวในช่องทางต่างๆ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ฯลฯ | ๕๖ | ๓๙ | ๕ | - | - | ๔.๕๑ | ดีมาก |
| รวม | | | | | | ๔.๕๒ | ดี |

/เมื่อพิจารณา...

เมื่อพิจารณาพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ดีมาก (มากที่สุด) จากการสำรวจมีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากันมีจำนวนเท่ากัน ดังนี้

ข้อ ๓ ด้าน เจ้าหน้าที่ให้บริการสุภาพ มีความยิ้มแย้มแจ่มใส มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐

ข้อ ๔ ด้าน เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำขั้นตอนการให้บริการแก่ท่านเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๗

คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐

ข้อ ๕ ด้าน ท่านมาติดต่องานแล้วได้รับความสำเร็จตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๗

คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐

ระดับรองลงมามีค่าเฉลี่ยในระดับดีมาก เช่นเดียวกัน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ดังนี้

ข้อ ๒ ด้าน เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๕ (ร้อยละ ๙๑.๐๐)

ข้อ ๘ ด้าน มีการประชาสัมพันธ์ข่าวในช่องทางต่างๆ เช่นเสียงตามสาย เว็บไซต์ฯ

มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ (ร้อยละ ๙๐.๐๐)

ข้อ ๖ ด้าน มีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อได้ มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๗ (ร้อยละ ๘๙.๔)

ข้อ ๗ ด้าน มีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถร้องทุกข์ร้องเรียนได้ มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๖ (ร้อยละ ๘๙.๒)

สรุป ในภาพรวมทั้ง ๘ ด้าน มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๒ (ร้อยละ ๙๐.๔) อยู่ในระดับดีมาก

ข้อเสนอแนะ

เห็นควร เน้นย้ำพนักงานเทศบาลหากมีข้อมูลข่าวสารต่างให้มีการประชาสัมพันธ์ทุกช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ เฟสบุ๊คเทศบาลและกลุ่มไลน์ฯ เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข่าวสารต่างๆของหน่วยงานเทศบาลให้มากที่สุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ)

(นางจุฬาลักษณ์ ณ ระนอง)

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

(ลงชื่อ)

(นายรัฐวัฒน์ ชีระอกนิษฐ์)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

(ลงชื่อ)

(นายจักรภพ เดชสุขพงษ์)

รองปลัดเทศบาล

(ลงชื่อ) ว่าที่ ร.ท.

(วรชัย วุฒิสารสกุล)

ปลัดเทศบาล

(ลงชื่อ)

(นายสมโภชน์ นามประสิทธิ์)

นายกเทศมนตรีตำบลไชยมงคล