บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลไชยมงคล

ที่ นม ๕๒๗๖๑/ **วันที่** ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปี งบประมาณ ๒๕๖๕

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 เก้าอี้ น้ำดื่มฯลฯ	๔๖	๕๓	๑	-	-	๔.๔๕	ดีมาก
๒. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสม	๔๓	๕๕	-	๒	-	๔.๓๙	ดีมาก
๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการสุภาพ มีความยิ้มแย้มแจ่มใส	๔๗	๕๓	-	-	-	๔.๔๗	ดีมาก
๔. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำขั้นตอนการให้บริการแก่ท่านเป็นอย่างดี	๔๓	๕๔	๑	๒	-	๔.๓๘	ดีมาก
๕. ท่านมาติดต่องานแล้วได้รับความสำเร็จตามความต้องการ	๔๕	๕๓	๒	-	-	๔.๔๓	ดีมาก
๖. มีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อได้	๔๕	๕๓	๒	-	-	๔.๔๓	ดีมาก
๗. มีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถร้องทุกข์ร้องเรียนได้	๔๖	๕๓	๑	-	-	๔.๔๕	ดีมาก
๘. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวในช่องทางต่างๆ เช่นเสียงตามสาย เว็บไซต์ฯลฯ	๔๒	๕๗	๑	-	-	๔.๓๙	ดีมาก
รวม						**๔.๔๒**	ดีมาก

/เมื่อพิจารณา...

เมื่อพิจารณาพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ดีมาก (มากที่สุด) ทั้ง ๘ ด้าน โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ดังนี้

คะแนนดีมากลำดับที่ ๑

- ข้อ ๓ ด้าน เจ้าหน้าที่ให้บริการสุภาพ มีความยิ้มแย้มแจ่มใส มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔๐

คะแนนดีมากลำดับที่ ๒

- ข้อ ๑ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความเพียงพอและเหมาะสมในการให้บริการ เช่น เก้าอี้ น้ำดื่มฯลฯ มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐
- ข้อ ๗ ด้าน มีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถร้องทุกข์ร้องเรียนมีค่าเฉลี่ย ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐

คะแนนดีมากลำดับที่ ๓

- ข้อ ๕ ด้าน ท่านมาติดต่องานแล้วได้รับความสำเร็จตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๐
- ข้อ ๖ ด้าน มีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อได้ มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๐

คะแนนดีมากลำดับที่ ๔

- ข้อ ๒ ด้าน เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๙ (ร้อยละ ๘๗.๘๐)
- ข้อ ๘ ด้าน มีการประชาสัมพันธ์ข่าวในช่องทางต่างๆ เช่นเสียงตามสาย เว็บไซต์ฯลฯ มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๙ (ร้อยละ ๘๗.๘๐)

คะแนนดีมากลำดับที่ ๕

- ข้อ ๔ ด้าน เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำขั้นตอนการให้บริการแก่ท่านเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐

สรุป ในภาพรวมทั้ง ๘ ด้าน มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๒ (ร้อยละ ๘๘.๔๐) อยู่ในระดับดีมาก

ข้อเสนอแนะ

เห็นควร เน้นย้ำพนักงานเทศบาล ในด้านการให้คำแนะนำขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของเทศบาลต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ)
(นางจุฬาลักษณ์ ณ ระนอง)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

(ลงชื่อ)
(นายจักรภพ เดชสุขพงษ์)
รองปลัดเทศบาล

(ลงชื่อ) ว่าที่ ร.ท.
(วรชัย วุฒิสารสกุล)
ปลัดเทศบาล

(ลงชื่อ)
(นายสมโภชน์ บามประสิทธิ์)
นายกเทศมนตรีตำบลไชยมงคล