



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ เทศบาลตำบลเขาพระ (สำนักปลัด)

ที่ นศ ๕๔๘๐๑/-

วันที่ ๑๗ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเขาพระ

### เรื่องเดิม

ตามที่เทศบาลตำบลเขาพระ ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาติดต่องานหรือขอรับบริการสาธารณะจากเทศบาลตำบลเขาพระ จำนวน ๔ ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ และให้ผู้ที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อไป นั้น

### ข้อเท็จจริง

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ที่มาติดต่องานหรือขอรับบริการสาธารณะจากเทศบาลตำบลเขาพระ ปรากฏว่า

๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ เทศบาลตำบลเขาพระมีคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ๘ โดยมีคะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔๓ โดยประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็นความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ

๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เทศบาลตำบลเขาพระมีคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ๙ โดยมีคะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๓๒ โดยประชาชนความพึงพอใจสูงสุดในประเด็นเจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน

๓. ด้านช่องทางการให้บริการ เทศบาลตำบลเขาพระมีคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ๘ โดยมีคะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๘๘.๓๕ โดยประชาชนความพึงพอใจสูงสุดในประเด็นมีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ เป็นต้น

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เทศบาลตำบลเขาพระมีคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ๘ โดยมีคะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๘๙.๓๖ โดยประชาชนความพึงพอใจสูงสุดในประเด็นสถานที่จอดรถ ความสะอาดของห้องน้ำ ความเพียงพอของเก้าอี้ที่นั่งรอรับบริการ ฯลฯ

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาติดต่องานหรือขอรับบริการ ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาพระ ทั้ง ๔ ด้าน สร้างความพึงพอใจให้กับผู้มาใช้บริการในระดับที่ ๘ ซึ่งเป็นระดับคุณภาพที่สูง ดังนั้นเทศบาลตำบลเขาพระ ควรคงคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการที่ดีนี้ไว้ และควรนำข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยนี้ไปใช้พัฒนาและปรับปรุงในประเด็นต่างๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการให้สามารถปรากฏผลความพึงพอใจที่มีต่อเทศบาลตำบลเขาพระให้สูงขึ้น

ในการสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลเขาพระ โดยใช้แบบสอบถามที่มีคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุถึงสิ่งที่ต้องการให้เทศบาลตำบลเขาพระได้ปรับปรุง สามารถสรุปได้ดังนี้

๑. ควรมีเจ้าหน้าที่ประจำจุดประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการชี้แนะประชาชน
๒. ควรลดขั้นตอนให้น้อยลงกว่านี้ เพื่อการบริการที่รวดเร็วขึ้น
๓. ควรปรับปรุงจำนวนห้องน้ำเพื่อให้เพียงพอสำหรับบริการประชาชน
๔. ควรมีทางลาดสำหรับผู้พิการ

ข้อเสนอแนะ/พิจารณา

๑. ควรมีเจ้าหน้าที่ประจำจุดประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการชี้แนะประชาชน
๒. ควรลดขั้นตอนให้น้อยลงกว่านี้ เพื่อการบริการที่รวดเร็วขึ้น
๓. ควรปรับปรุงจำนวนห้องน้ำเพื่อให้เพียงพอสำหรับบริการประชาชน
๔. ควรมีทางลาดสำหรับผู้พิการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ/พิจารณา

(ลงชื่อ)

(นางสีจนา หนูรูน)  
นักจัดการงานทั่วไป

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด.....

ความเห็นปลัด.....

(ลงชื่อ)

(นางสาวเกศศิริินทร์ เลิศไกร)  
นักวิชาการศึกษา รักษาการแทน  
หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ)

(นางเนตรนภา บุญญาธิกร)  
รองปลัดเทศบาล ปฏิบัติราชการแทน  
ปลัดเทศบาลตำบลเขาพระ

ความเห็นนายกเทศมนตรี.....

(ลงชื่อ)

(นายชวลิต สีทธิฤทธิ์)  
นายกเทศมนตรีตำบลเขาพระ



ประกาศเทศบาลตำบลเขาพระ  
เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

ด้วยเทศบาลตำบลเขาพระ ได้สำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาล  
ตำบลเขาพระ ๔ ด้าน ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๓. ด้านช่องทางการ
- ๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

บัดนี้การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ได้ดำเนินการเสร็จ  
เรียบร้อยแล้ว จากการวิเคราะห์สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ เทศบาลตำบลเขาพระมีค่าคะแนนความ  
พึงพอใจของผู้รับบริการ ระดับ พึงพอใจมาก

ประกาศ ณ วันที่ ๙ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓



(นายชวลิต สิทธิฤทธิ์)

นายกเทศมนตรีตำบลเขาพระ