

1017



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ เทศบาลตำบลห้วยยาง อำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น โทร. ๐ ๔๓๓๐ ๖๘๘๕ - ๖
ที่ ขก ๘๙๔๐๑ / วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลห้วยยาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลห้วยยาง

เรื่องเดิม

ตามที่ สำนักปลัดเทศบาลตำบลห้วยยาง ได้ดำเนินการออกแบบสอบถามความพึงพอใจของเทศบาล ในการให้บริการด้านของประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อเป็นการตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน และนำข้อเสนอแนะของผู้รับบริการมาปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น นั้น

ข้อเท็จจริง

สำนักปลัดเทศบาลตำบลห้วยยาง ได้ออกแบบสำรวจความพึงพอใจและให้ผู้รับบริการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการดังกล่าว ตั้งแต่เดือนมกราคม ๒๕๖๕ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการ จำนวน ๔๙ ฉบับ และรวบรวมเพื่อประมวลผลตามแบบสำรวจ ซึ่งผลการสำรวจ และปัญหาอุปสรรค/ข้อเสนอแนะต่างๆ ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

เห็นควรนำผลการสรุปการประมวลผลความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลห้วยยาง และการนำเสนอ ปัญหาอุปสรรค / ข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อปรับปรุงแก้ไขในส่วนที่เกี่ยวข้อง เป็นการพัฒนาระบบบริหารจัดการและการให้บริการประชาชนขององค์กรต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางบุษยมาศ กุชัยภูมิ)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

รับทราบ/ความเห็น.....

เสี ๒ มิถุนายน ๖๖

(ลงชื่อ)

(นางสาวสรวิญญา พิมพ์ทอง)
รองปลัดเทศบาลตำบลห้วยยาง

รับทราบ/ความเห็น.....

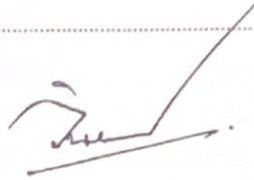
- เห็นชอบพร้อมขอรับ

(ลงชื่อ) ว่าที่ร.ต.

(ทวีลาภ เสนาฤทธิ์)
ปลัดเทศบาลตำบลห้วยยาง

ทราบ/คำสั่ง..... - ททป

(ลงชื่อ)



(นายวินยง รัชสมบัติ)
นายกเทศมนตรีตำบลห้วยยาง

สรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลห้วยยาง
อำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น
ประจำปี 2565

โดยสำนักปลัดเทศบาล เป็นผู้จัดทำแบบสอบถามให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลห้วยยาง อำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น วันที่ 1 มกราคม 2565 จำนวน 49 ฉบับ และรวบรวมให้สำนักปลัดเทศบาล เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลประมวลผล ดังนี้

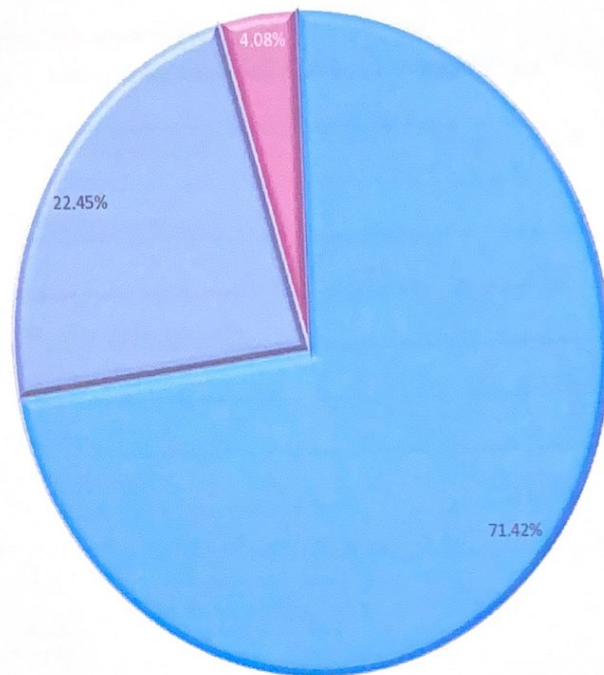
ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว

1. ผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามเพศ ดังนี้ เพศชาย จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 38.78 เพศหญิง จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 61.22
2. ผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามอายุ ดังนี้ 1.อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00 2.อายุ 20 - 40 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 30.61 3.อายุ 41 - 59 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 10.20 4.อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 59.18
3. ผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามอาชีพ ดังนี้ 1.เกษตรกร จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 51.02 2.ข้าราชการ/ลูกจ้างรัฐ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 10.20 3.อื่นๆ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 38.78
4. ผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามรายได้ต่อเดือน 1.รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 38.78 2.รายได้ 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 34.69 3.รายได้ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 26.53

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลห้วยยาง ประจำปี 2565

ข้อที่	เกณฑ์การประเมิน	มากที่สุด	ร้อยละ	มาก	ร้อยละ	ปานกลาง	ร้อยละ	น้อย	ร้อยละ	น้อยที่สุด	ร้อยละ
1.ด้านพนักงาน/เจ้าหน้าที่ ที่อำนวยความสะดวกและบริการ											
1.1	การติดต่อประสานงานสะดวก รวดเร็ว ได้รับความร่วมมือดี	33	67.35	16	32.65	-	-	-	-	-	-
1.2	การต้อนรับผู้รับบริการ ด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น	33	67.35	15	30.61	1	2.04	-	-	-	-
1.3	การให้คำแนะนำที่ถูกต้อง กระชับ และรวดเร็ว	40	81.63	9	18.37	-	-	-	-	-	-
1.4	มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเพื่อบริการทุกจุด ทุกงาน อย่างเหมาะสม	33	67.35	14	28.57	2	4.08	-	-	-	-
1.5	มีการตอบข้อสงสัย ตอบปัญหาและข้อเสนอแนะได้เหมาะสม	33	67.35	14	28.57	2	4.08	-	-	-	-
2.ด้านขั้นตอน วิธีการให้บริการ											
2.1	มีแผนผัง ขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม	31	63.27	15	30.61	3	6.12	-	-	-	-
2.2	การแนะนำวิธีการ ขั้นตอน ในการกรอกเอกสารที่ถูกต้อง	33	67.35	15	30.61	1	2.04	-	-	-	-
2.3	การบริการถ่ายสำเนาเอกสาร หรือการเรียกเก็บเอกสารได้เหมาะสม	33	67.35	15	30.61	1	2.04	-	-	-	-
2.4	ผู้รับบริการสามารถดำเนินการตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ได้ถูกต้อง	33	67.35	14	28.57	2	4.08	-	-	-	-
2.5	ผู้รับบริการสามารถเข้าใจ และดำเนินการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว	37	75.51	10	20.41	1	2.04	1	2.04	-	-
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก											
3.1	มีการจัดสถานที่ให้บริการได้เหมาะสม และเพียงพอ	34	69.39	14	28.57	1	2.04	-	-	-	-
3.2	มีการบริการเครื่องดื่ม/น้ำดื่ม อย่างเหมาะสมและรวดเร็ว	32	65.31	15	30.61	2	4.08	-	-	-	-
3.3	มีห้องน้ำบริการอย่างเพียงพอ สะอาด	33	67.35	14	28.57	2	4.08	-	-	-	-
3.4	มีการเตรียมพร้อมด้านเอกสาร ด้านการต้อนรับ และอื่นๆ เหมาะสม	32	65.31	17	32.69	-	-	-	-	-	-
3.5	การเดินทางสะดวก รวดเร็ว ได้รับการบริการจรรยาอย่างดี	30	61.22	17	34.69	2	4.08	-	-	-	-
ในภาพรวมทั้งหมดของกิจกรรม		35	71.42	11	22.45	2	4.08	1	2.04	-	-

ความพึงพอใจในภาพรวมผู้รับบริการของเทศบาลตำบลห้วยยาง
อำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น
ประจำปี 2565



มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย



แบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลห้วยยาง
อำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนตัว

๑. เพศ ชาย หญิง
๒. อายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒๐ - ๔๐ ปี ๔๑ - ๕๙ ปี ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. อาชีพ เกษตรกรรม ข้าราชการ/ลูกจ้าง อื่นๆ
๔. รายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท ๑๐,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท ๒๐,๐๐๑ บาทขึ้นไป

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลห้วยยาง

โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องระดับความเห็นที่ตรงกับตัวท่านเอง ตามเกณฑ์ที่กำหนด

ข้อที่	เกณฑ์การประเมิน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ด้านพนักงาน/เจ้าหน้าที่ ที่อำนวยความสะดวกและบริการ						
๑.๑	การติดต่อประสานงานสะดวก รวดเร็ว ได้รับความร่วมมือดี					
๑.๒	การต้อนรับผู้รับบริการ ด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น					
๑.๓	การให้คำแนะนำที่ถูกต้อง กระชับ และรวดเร็ว					
๑.๔	มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเพื่อบริการทุกจุด ทำงานอย่างเหมาะสม					
๑.๕	มีการตอบข้อสงสัย ตอบปัญหาและข้อเสนอแนะได้เหมาะสม					
๒. ด้านขั้นตอน วิธีการให้บริการ						
๒.๑	มีแผนผัง ขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม					
๒.๒	การแนะนำวิธีการ ขั้นตอน ในการกรอกเอกสารที่ถูกต้อง					
๒.๓	การบริการถ่ายสำเนาเอกสาร หรือการเรียกเก็บเอกสารได้เหมาะสม					
๒.๔	ผู้รับบริการสามารถดำเนินการตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ได้ถูกต้อง					
๒.๕	ผู้รับบริการสามารถเข้าใจและดำเนินการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว					
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๓.๑	มีการจัดสถานที่ให้บริการได้เหมาะสมและเพียงพอ					
๓.๒	มีการบริการเครื่องดื่ม/น้ำดื่มที่เหมาะสมและรวดเร็ว					
๓.๓	มีห้องน้ำบริการอย่างเพียงพอ สะอาด					
๓.๔	มีการเตรียมพร้อมด้านเอกสาร ด้านการต้อนรับและอื่นๆเหมาะสม					
๓.๕	การเดินทางสะดวก รวดเร็วได้รับการบริการจราจรอย่างดี					
ในภาพรวมทั้งหมดของโครงการ						

ส่วนที่ ๓ ความคิดเห็นเพิ่มเติม
ปัญหา / อุปสรรค

.....
.....
.....

ข้อเสนอแนะ / แนวทางแก้ไข

.....
.....
.....



หนังสือรับรองผลคะแนนการประเมินความพึงพอใจ
 ของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2
 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ประจำปีงบประมาณ 2565)

โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจ
 วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น
 123 ต.ในเมือง อ.เมือง จ.ขอนแก่น

วันที่ 30 สิงหาคม 2565

ขอรับรองว่า เทศบาลตำบลห้วยยาง อำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ได้รับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ประจำปีงบประมาณ 2565) โดยสรุปผลคะแนน ดังนี้

ที่	รายการประเมิน	ร้อยละของระดับ ความพึงพอใจ	คะแนน	ความหมายของระดับ คะแนน
1	ด้านกฎหมาย	95.36	10	พึงพอใจมากที่สุด
2	ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	95.40	10	พึงพอใจมากที่สุด
3	ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	95.38	10	พึงพอใจมากที่สุด
4	ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	95.46	10	พึงพอใจมากที่สุด
5	ด้านรายได้หรือภาษี	95.48	10	พึงพอใจมากที่สุด
6	ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	95.42	10	พึงพอใจมากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย		95.42	10	พึงพอใจมากที่สุด

มหาวิทยาลัยขอนแก่น



ศรีโคกกาญจก
 รองศาสตราจารย์ ดร.ศิวิชัย ศรีโคกกาญจก
 วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น

ผู้ได้รับมอบอำนาจจากอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น