

เทศบาลนคร



ประกาศเทศบาลตำบลศรีสุนทร

เรื่อง ผลการประเมินสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีสุนทร ปี ๒๕๖๔

ด้วยเทศบาลตำบลศรีสุนทรได้มีการจัดเก็บแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีสุนทร ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการด้านต่างๆ ที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลศรีสุนทร ซึ่งจะนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการต่อไป โดยมีผู้มารับบริการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการทั้งสิ้น ๑,๓๑๖ คน มีรายละเอียดดังนี้

๑. มีขั้นตอนกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ระดับ ๑	ต้องปรับปรุง	คิดเป็นร้อยละ	๐.๒
ระดับ ๒	พอใช้	คิดเป็นร้อยละ	๑.๑
ระดับ ๓	ปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	๗.๕
ระดับ ๔	ดี	คิดเป็นร้อยละ	๔๘.๐
ระดับ ๕	ดีมาก	คิดเป็นร้อยละ	๔๓.๒

๒. การดำเนินงานตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบชัดเจน

ระดับ ๑	ต้องปรับปรุง	คิดเป็นร้อยละ	๐.๒
ระดับ ๒	พอใช้	คิดเป็นร้อยละ	๐.๘
ระดับ ๓	ปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	๗.๖
ระดับ ๔	ดี	คิดเป็นร้อยละ	๕๐.๗
ระดับ ๕	ดีมาก	คิดเป็นร้อยละ	๔๐.๗

๓. การอธิบายขั้นตอนและแนะนำการให้บริการของเจ้าหน้าที่ชัดเจน

ระดับ ๑	ต้องปรับปรุง	คิดเป็นร้อยละ	๐.๒
ระดับ ๒	พอใช้	คิดเป็นร้อยละ	๐.๘
ระดับ ๓	ปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	๖.๙
ระดับ ๔	ดี	คิดเป็นร้อยละ	๔๑.๓
ระดับ ๕	ดีมาก	คิดเป็นร้อยละ	๕๐.๘

๔. กระบวนการงานมีเอกสารแบบฟอร์มให้ดำเนินการชัดเจนทุกขั้นตอน

ระดับ ๑	ต้องปรับปรุง	คิดเป็นร้อยละ	๐
ระดับ ๒	พอใช้	คิดเป็นร้อยละ	๐.๒
ระดับ ๓	ปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	๑๐.๘
ระดับ ๔	ดี	คิดเป็นร้อยละ	๔๘.๙
ระดับ ๕	ดีมาก	คิดเป็นร้อยละ	๔๐.๑

๕. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นไปด้วยความรวดเร็วและทั่วถึง

ระดับ ๑	ต้องปรับปรุง	คิดเป็นร้อยละ	๐.๔
ระดับ ๒	พอใช้	คิดเป็นร้อยละ	๐.๗
ระดับ ๓	ปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	๑๐.๐
ระดับ ๔	ดี	คิดเป็นร้อยละ	๓๘.๑
ระดับ ๕	ดีมาก	คิดเป็นร้อยละ	๕๐.๘

ด้านที่ ๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๑. ความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใสกิจกรรมารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ระดับ ๑	ต้องปรับปรุง	คิดเป็นร้อยละ	๐.๔
ระดับ ๒	พอใช้	คิดเป็นร้อยละ	๐.๖
ระดับ ๓	ปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	๘.๕
ระดับ ๔	ดี	คิดเป็นร้อยละ	๓๕.๑
ระดับ ๕	ดีมาก	คิดเป็นร้อยละ	๕๕.๔

๒. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ระดับ ๑	ต้องปรับปรุง	คิดเป็นร้อยละ	๐.๕
ระดับ ๒	พอใช้	คิดเป็นร้อยละ	๐.๗
ระดับ ๓	ปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	๘.๑
ระดับ ๔	ดี	คิดเป็นร้อยละ	๓๕.๖
ระดับ ๕	ดีมาก	คิดเป็นร้อยละ	๕๕.๑

๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม

ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ

ระดับ ๑	ต้องปรับปรุง	คิดเป็นร้อยละ	๐.๔
ระดับ ๒	พอใช้	คิดเป็นร้อยละ	๐.๖
ระดับ ๓	ปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	๗.๕
ระดับ ๔	ดี	คิดเป็นร้อยละ	๓๔.๕
ระดับ ๕	ดีมาก	คิดเป็นร้อยละ	๕๗.๐

ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑. ความเหมาะสมของตำแหน่งที่ตั้งของสำนักงานเทศบาล

ระดับ ๑	ต้องปรับปรุง	คิดเป็นร้อยละ	๐.๒
ระดับ ๒	พอใช้	คิดเป็นร้อยละ	๐.๓
ระดับ ๓	ปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	๘.๐
ระดับ ๔	ดี	คิดเป็นร้อยละ	๓๗.๐
ระดับ ๕	ดีมาก	คิดเป็นร้อยละ	๕๔.๕

๒.ความเหมาะสมของการจัดสถานที่ให้บริการ

ระดับ ๑	ต้องปรับปรุง	คิดเป็นร้อยละ	๐.๐
ระดับ ๒	พอใช้	คิดเป็นร้อยละ	๐.๕
ระดับ ๓	ปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	๗.๗
ระดับ ๔	ดี	คิดเป็นร้อยละ	๓๘.๐
ระดับ ๕	ดีมาก	คิดเป็นร้อยละ	๕๓.๘

๓.การมีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ

ระดับ ๑	ต้องปรับปรุง	คิดเป็นร้อยละ	๐.๒
ระดับ ๒	พอใช้	คิดเป็นร้อยละ	๐.๓
ระดับ ๓	ปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	๘.๒
ระดับ ๔	ดี	คิดเป็นร้อยละ	๓๗.๑
ระดับ ๕	ดีมาก	คิดเป็นร้อยละ	๕๔.๒

๔.ช่วงเวลาให้บริการมีความเหมาะสม

ระดับ ๑	ต้องปรับปรุง	คิดเป็นร้อยละ	๐.๑
ระดับ ๒	พอใช้	คิดเป็นร้อยละ	๐.๒
ระดับ ๓	ปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	๗.๐
ระดับ ๔	ดี	คิดเป็นร้อยละ	๓๖.๙
ระดับ ๕	ดีมาก	คิดเป็นร้อยละ	๕๕.๘

๕.อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมีความเหมาะสม

ระดับ ๑	ต้องปรับปรุง	คิดเป็นร้อยละ	๐.๒
ระดับ ๒	พอใช้	คิดเป็นร้อยละ	๐.๒
ระดับ ๓	ปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	๘.๒
ระดับ ๔	ดี	คิดเป็นร้อยละ	๓๖.๐
ระดับ ๕	ดีมาก	คิดเป็นร้อยละ	๕๕.๔

ด้านที่ ๔ ด้านคุณภาพการให้บริการ

๑.ได้รับบริการตรงตามความต้องการ

ระดับ ๑	ต้องปรับปรุง	คิดเป็นร้อยละ	๐.๒
ระดับ ๒	พอใช้	คิดเป็นร้อยละ	๐.๕
ระดับ ๓	ปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	๘.๒
ระดับ ๔	ดี	คิดเป็นร้อยละ	๓๖.๙
ระดับ ๕	ดีมาก	คิดเป็นร้อยละ	๕๔.๒

๒.ได้รับบริการตรงตามเวลาที่นัดหมาย

ระดับ ๑	ต้องปรับปรุง	คิดเป็นร้อยละ	๐.๑
ระดับ ๒	พอใช้	คิดเป็นร้อยละ	๐.๗

ระดับ ๓	ปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	๘.๑
ระดับ ๔	ดี	คิดเป็นร้อยละ	๓๗.๐
ระดับ ๕	ดีมาก	คิดเป็นร้อยละ	๕๔.๑

๓. ได้รับความรวดเร็วในการบริการ

ระดับ ๑	ต้องปรับปรุง	คิดเป็นร้อยละ	๐.๓
ระดับ ๒	พอใช้	คิดเป็นร้อยละ	๐.๕
ระดับ ๓	ปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	๖.๘
ระดับ ๔	ดี	คิดเป็นร้อยละ	๓๔.๓
ระดับ ๕	ดีมาก	คิดเป็นร้อยละ	๕๘.๑

๔. ได้รับความคุ้มค่าของการใช้บริการผ่านระบบที่รับบริการ

ระดับ ๑	ต้องปรับปรุง	คิดเป็นร้อยละ	๐.๑
ระดับ ๒	พอใช้	คิดเป็นร้อยละ	๐.๖
ระดับ ๓	ปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	๖.๙
ระดับ ๔	ดี	คิดเป็นร้อยละ	๓๓.๔
ระดับ ๕	ดีมาก	คิดเป็นร้อยละ	๕๙.๑

๕. การดำเนินงานตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบชัดเจน

ระดับ ๑	ต้องปรับปรุง	คิดเป็นร้อยละ	๐.๒
ระดับ ๒	พอใช้	คิดเป็นร้อยละ	๐.๘
ระดับ ๓	ปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	๗.๖
ระดับ ๔	ดี	คิดเป็นร้อยละ	๕๐.๗
ระดับ ๕	ดีมาก	คิดเป็นร้อยละ	๔๐.๗

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการที่มีต่อเทศบาลตำบลศรีสุนทร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ในด้านขั้นตอนการให้บริการ , เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และ สิ่งอำนวยความสะดวก มีผลอยู่ในระดับดีขึ้นไป ผลการประเมินเฉลี่ยทั้งหมดคิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๕

ประกาศ ณ วันที่ ๗ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๔



(นายเฉลิมพล เกิดทรัพย์)

นายกเทศมนตรีตำบลศรีสุนทร

ร่าง.....
พิมพ์งาน.....
หน.ฝ่าย.....
หน.สป.....
ปลัด ทด.....
๑๐ มพ ๖๕