



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานบริหารงานบุคคล สำนักปลัดเทศบาลตำบลท่าช้างคล้อย อำเภอฝาง จังหวัดเลย  
ที่ ลย.๗๓๓๐๑./..... วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบล  
ท่าช้างคล้อย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลท่าช้างคล้อย

### เรื่องเดิม

ตามที่สำนักปลัดเทศบาลตำบลท่าช้างคล้อย ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ในการให้บริการ การอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ของพนักงานเทศบาลตำบลท่าช้างคล้อย โดยวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการต่าง ๆ ทั้งนี้ข้อมูลของของผู้มารับบริการเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้การบริหารราชการ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชนได้มากที่สุด นั้น

### ข้อเท็จจริง

สำนักปลัด เทศบาลตำบลท่าช้างคล้อย ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลท่าช้างคล้อย จึงขอรายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ดังนี้

### ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

- ๑.ผู้ทำการประเมินส่วนใหญ่ เป็นผู้หญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๘๕
- ๒.ผู้ทำการประเมินส่วนใหญ่มีอายุ ๓๖-๔๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๒๒
- ๓.ผู้ทำการประเมินส่วนใหญ่ มีอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๓๑
- ๔.ผู้ทำการประเมินส่วนใหญ่เป็นกลุ่มประชาชนผู้มารับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๔๓

### ตอนที่ ๒ ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ลำดับที่	รายการ	ระดับ
	<b>ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ</b>	
๑.	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	มาก
๒.	มีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง ง่าย และเป็นธรรม	มาก
๓.	การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	มาก
๔.	การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	มาก
๕.	มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน	มาก
	<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>	
๑	การประกาศข่าว หรือประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย	มาก
๒	มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น	มาก
๓	มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน	มาก

ลำดับที่	รายการ	ระดับ
๔	มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน	มาก
	<b>ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ</b>	
๑	เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	มาก
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	มาก
๓	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	มาก
๔	เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว	มาก
๕	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบสนองคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ และได้รับบริการที่ดี	มาก
๖	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	มาก
	<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	
๑	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	มาก
๒	สิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรอรับบริการที่ความเพียงพอ	มาก
๓	ป้าย ข้อความที่แสดงถึงขั้นตอนการให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	ปานกลาง
๔	มีการกำหนดเอกสารประกอบการพิจารณาที่เหมาะสม ชัดเจน	ปานกลาง
๕	มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มที่ชัดเจน	ปานกลาง
	<b>ด้านผลการปฏิบัติงาน</b>	
๑	การดำเนินการตรงตามความต้องการของประชาชน	มาก
๒	การดำเนินงานเป็นไปด้วยความโปร่งใส	มาก
๓	มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง	มาก
๔	มีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม	มาก

### สรุปผล

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ของพนักงานเทศบาลตำบลท่าช้างคล้อย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ พบว่า ของเทศบาลตำบลท่าช้างคล้อยมีความพึงพอใจในสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับมาก

### ข้อเสนอแนะ

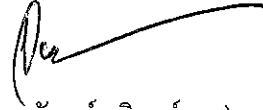
๑. ควรจัดกลองรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการ และปรับปรุงคุณภาพการบริการตามที่ประชาชนเสนอแนะ
๒. ควรมีป้ายข้อความที่แสดงถึงขั้นตอนการให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย
๓. ควรมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มที่ชัดเจน

### ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

เพื่อให้การดำเนินงานของเทศบาลตำบลท่าช้างคล้อย ดำเนินไปด้วยความความเรียบร้อย จึงเห็นควรนำผลการสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลท่าช้างคล้อยมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชนได้มากที่สุด ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ลงชื่อ



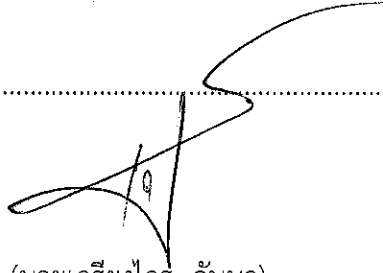
(นางสาวอ้อมจันทร์ ภิรมย์ราช)

นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ

ความเห็น.....

ความเห็น.....

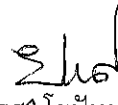
ลงชื่อ



(นายเกรียงไกร จันนา)

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

ลงชื่อ



(นางยุพเรศ โยปัทม)

หัวหน้าสำนักปลัด

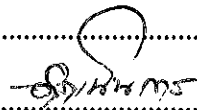
ความเห็นของปลัดเทศบาลตำบลท่าช้างคล้อย

- พิจารณาแล้วเห็นชอบตามที่ขอ .

(นายสุพัฒน์ พานกระดิ่ง)

ปลัดเทศบาลตำบลท่าช้างคล้อย

ความเห็นของนายกเทศมนตรีตำบลท่าช้างคล้อย



(นายวุฒินันท์ พันธไชย)

นายกเทศมนตรีตำบลท่าช้างคล้อย