



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลพวาโทร. ๐๓๙-๔๙๐๔๒๕ ต่อ ๒๒
ที่ จบ ๕๖๐๐๑/ ๘๗๖ วันที่ ๒๔ สิงหาคม ๒๕๖๓
เรื่อง รายงานผลการประเมิน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เทศบาลตำบลพวา ประจำปี ๒๕๖๓

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลพวา

ตามที่ สำนักงานปลัดเทศบาลตำบลพวา ได้จัดทำแบบสอบถาม ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา ที่มาติดต่อรับบริการด้านต่างๆ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินผลนี้ มาจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการประชาชนในด้านต่างๆให้มีประสิทธิภาพ นั้น

สำนักงานปลัดเทศบาลตำบลพวา จึงขอรายงานผล การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ เทศบาลตำบลพวา ประจำปี ๒๕๖๓ รายละเอียดตามแบบสรุปผลการประเมินฯ ที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวณภัสนันย์ อรรถรุ่งโรจน์)

ตำแหน่ง คณงาน

ลงชื่อ

(นางสาวนัฐติกาล นิมนอล)

นิติกรชำนาญการ รักษาราชการแทน

หัวหน้าสำนักงานปลัด

ลงชื่อ

(นายวิวัฒน์โชติ วงศ์ขวัญ)

รองปลัดเทศบาลตำบลพวา รักษาราชการแทน

ปลัดเทศบาลตำบลพวา

ลงชื่อ

(นายทอง เมธารากุล)

นายกเทศมนตรีตำบลพวา

เพศ	ชาย	18	คน
	หญิง	35	คน
	รวม	53	คน

อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	4	คน
	21 - 40 ปี	13	คน
	41 - 60 ปี	19	คน
	60 ปีขึ้นไป	17	คน
	รวม	53	คน

ระดับ การศึกษา สูงสุด	ประถมศึกษา	19	คน
	มัธยมศึกษา/ปวช./หรือเทียบเท่า	15	คน
	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส).	5	คน
	ปริญญาตรี	13	คน
	สูงกว่าปริญญาตรี	1	คน
	รวม	53	

อาชีพของผู้ มารับบริการ	เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	7	คน
	ผู้ประกอบการ	11	คน
	รับจ้างทั่วไป	29	คน
	รับราชการ	3	คน
	อื่นๆ	3	คน
	รวม	53	คน

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
1. เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	21	30	2	0	0
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	13	37	3	0	0
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	13	33	7	0	0
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	12	34	7	0	0
รวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	59	134	19	0	0

2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
1. มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย	38	41	18	0	0
2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	13	29	11	0	0
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	6	33	14	0	0
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	11	26	16	0	0
รวม ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	68	129	59	0	0

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

หัวข้อแบบสอบถามพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	23	27	3	0
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	13	32	8	0
3. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารได้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	15	30	8	0
4. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	14	34	5	0
รวม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	65	123	24	0

หัวข้อแบบสอบถามพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย
ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลพาว	192	386	102	0

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	2	คน
ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน	6	คน
ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร	20	คน
ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา	11	คน
ด้านบริการการรับชำระภาษี	2	คน
อื่น ๆ (ระบุ)	12	คน
รวม	53	คน