



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ เทศบาลตำบลบ่อเวฬุ สำนักปลัด โทร ๐-๓๙๔๙-๒๔๕๐

ที่ - วันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามภารกิจของเทศบาลตำบลบ่อเวฬุ

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบ่อเวฬุ

ด้วยสำนักปลัดเทศบาลตำบลบ่อเวฬุ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล เทศบาลตำบลบ่อเวฬุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ โดยใช้ เครื่องมือในการสำรวจจากแบบสอบถาม

บัดนี้การสำรวจเสร็จสิ้นแล้ว สำนักปลัดเทศบาลขอรายงานผลการดำเนินการดังกล่าวแก่ นายกเทศมนตรีตำบลบ่อเวฬุ ดังรายงานดังต่อไปนี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

(นางสาวสายสุตา คุ่มวงษ์)

หัวหน้าสำนักปลัด

พ.จ.อ.

(สัมพันธ์ จันทรรักษ์)

ปลัดเทศบาล

(ลงชื่อ)

(นายรัชพล พรหมวงศ์เจริญ)

นายกเทศมนตรีตำบลบ่อเวฬุ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1.1 เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดีดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	60	25	10	3	2
1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	70	20	9	1	0
1.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	65	10	15	6	4
1.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	60	10	25	0	5
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางกรให้บริการที่หลากหลาย	50	35	10	2	3
2.2 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	60	30	10	0	0
2.3 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	56	32	12	0	0
2.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	60	30	10	0	0

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	60	30	10	0	0
3.1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม					
3.2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	60	30	10	0	0
3.3. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารได้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	60	30	10	0	0
3.4. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	60	30	10	0	0
ส่วนที่ 4 : ท่านคิดว่า เทศบาลตำบลบ่อเว้ควรปรับปรุงด้านใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)					
- ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	55				
- ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน	5				
- ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร	5				
- ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา	10				
- ด้านบริการการรับชำระภาษี	10				
- ด้านบริการการอนุญาตก่อสร้างอาคาร	15				

ข้อเสนอแนะการปรับปรุงการให้บริการ

1. แจ้งเจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ
2. ควรให้ความสำคัญต่อประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาล โดยการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการ เพื่อให้เกิดความคิดเห็นในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุดในงานทุกๆ ด้าน
3. ควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพิ่มความรู้เป็นประจำเพื่อรับทราบ นโยบายระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมายที่จำเป็นในการให้บริการแก่ประชาชน
4. ควรจัดให้หน่วยงานมีวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นในสำนักงานเพื่อให้บริการแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ รวมถึงการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การอำนวยความสะดวกในการสำเนาเอกสาร หรือการขอข้อมูลของทางราชการด้วย