



ประกาศเทศบาลตำบลนางแล
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลนางแล
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ด้วย เทศบาลตำบลนางแล โดยคณะทำงานปรับปรุงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ มีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการสำรวจงานในหน้าที่และจัดทำผังกระบวนการและกำหนดระยะเวลาการปฏิบัติราชการ เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชนอย่างรวดเร็ว สอดคล้องตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มิติด้านการบริหารจัดการ

เพื่อให้การอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชนตำบลนางแล ในงานด้านการบริการประชาชน ในภารกิจของเทศบาลตำบลนางแล เป็นไปด้วยความรวดเร็ว และถูกต้องเกิดผลประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ เทศบาลตำบลนางแล จึงได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลนางแล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเทศบาลตำบลนางแล จึงประกาศรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลนางแล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้)

จึงประกาศเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕



(นายเสน่ห์ รักดี)

นายกเทศมนตรีตำบลนางแล

รายงานสรุปผลการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ
ตามกระบวนการบริการประชาชนของเทศบาลตำบลนางแล
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ในระหว่างเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ ถึง กันยายน ๒๕๖๕ โดยสุ่มจากประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลนางแล ๕ งานบริการ ได้แก่

๑. สำนักปลัด งานทะเบียนราษฎร	จำนวน ๕๐ คน
๒. สำนักปลัด งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	จำนวน ๕๐ คน
๓. กองช่าง	จำนวน ๕๐ คน
๔. กองคลัง งานจัดเก็บรายได้	จำนวน ๕๐ คน
๕. กองสาธารณสุข	จำนวน ๕๐ คน
รวมทั้งสิ้น	๒๕๐ คน

แจกแบบประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ ต่อการดำเนินงานตามประกาศลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการตามกระบวนการบริการประชาชนของเทศบาลตำบลนางแล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ให้กับประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลนางแล จำนวน ๒๕๐ คน ได้รับคืนมา ๒๔๕ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘

ผลสรุปจากประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ ต่อการดำเนินงานตามประกาศลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการตามกระบวนการบริการประชาชนของเทศบาลตำบลนางแล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

๕ = มากที่สุด ๔ = มาก ๓ = ปานกลาง ๒ = น้อย ๑ = น้อยที่สุด

ลำดับ ที่	เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ				
		๕	๔	๓	๒	๑
๑	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว	๑๒๕	๑๐๖	๑๔	-	-
๒	การให้บริการรวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๑๒๓	๑๐๗	๑๕	-	-
๓	มีการแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการและกำหนดผู้รับผิดชอบ	๑๑๐	๑๒๑	๑๔	-	-
๔	ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	๑๒๓	๑๐๙	๑๓	-	-
๕	มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	๑๒๑	๑๐๒	๒๒	-	-
๖	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑๒๖	๙๒	๒๗	-	-
๗	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	๑๒๐	๑๐๓	๒๒	-	-
๘	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ฯลฯ	๑๒๐	๑๐๓	๒๒	-	-

ลำดับ ที่	เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ				
		๕	๔	๓	๒	๑
๙	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	๑๒๓	๙๖	๒๖	-	-
๑๐	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๑๒๔	๑๐๐	๒๑	-	-
๑๑	ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	๑๒๑	๙๓	๓๑	-	-
๑๒	ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	๑๒๕	๙๙	๒๑	-	-
	รวมคะแนน	๑,๔๖๑	๑,๒๓๑	๒๔๘	-	-
	ค่าเฉลี่ย	๑๒๑.๗๕	๑๐๒.๕๘	๒๐.๖๗	-	-
	ร้อยละ	๔๙.๖๙	๔๑.๘๗	๘.๔๔	-	-

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์การเรียนรู้องค์กรของเทศบาลตำบลนางแล

๕	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๔๙.๖๙
๔	ระดับความพึงพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ	๔๑.๘๗
๓	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	๘.๔๔
๒	ระดับความพึงพอใจน้อย	คิดเป็นร้อยละ	-
๑	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	-

สรุปผลการประเมิน

จากการสำรวจความพึงพอใจในการรับบริการ ต่อการดำเนินงานตามประกาศลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการตามกระบวนการงานบริการประชาชนของเทศบาลตำบลนางแล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ โดยภาพรวมประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลนางแล มีความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดและระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๕๖

ตอนที่ ๓ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

สรุปได้ดังนี้

๑. ควรดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมในองค์กร
๒. มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน
๓. ควรมีช่องทางการบริการผ่านระบบออนไลน์.
๔. ควรจัดให้มีมรรยาทบริการ ณ สถานที่ให้บริการ