



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลลุดน้ำใส อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น
ที่ ขก ๗๑๔๐๑ วันที่ ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการสำรวจ เรื่อง แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลลุดน้ำใส

ตามที่ สำนักปลัด เทศบาลตำบลลุดน้ำใส ได้ทำการสำรวจ เรื่องแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ในไตรมาสที่ ๑ - ๒ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๕ เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

บัดนี้ การสำรวจดังกล่าวได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว โดยได้ทำการแจกแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น ๔๑๑ ฉบับ และได้แบบสอบถามกลับคืนมา จำนวนทั้งสิ้น ๔๑๑ ฉบับ สรุปได้ตามรายละเอียดแนบท้ายบันทึกฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


(นางสาวกาญจนา สิงห์น้อย)
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

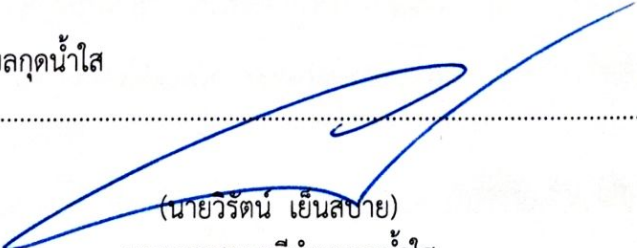
ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด


(นายเชษฐ์ อัครจรรยา)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดเทศบาล


(นายเชตชัย ชัยอ่อน)
ปลัดเทศบาลตำบลลุดน้ำใส

ความเห็นนายกเทศมนตรีตำบลลุดน้ำใส


(นายวิรัตน์ เย็นสบาย)
นายกเทศมนตรีตำบลลุดน้ำใส

**รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลกุดน้ำใส อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น
ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

1. ร้อยละการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ตามภารกิจงานบริการดังนี้

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ					
	กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	ช่อง ทางการ ให้บริการ	เจ้าหน้าที่/ บุคลากร ให้บริการ	สถานที่ และสิ่ง อำนวยความสะดวก	ผลการ ปฏิบัติงาน	รวม
1.งานให้บริการสวัสดิการเบี้ย ยังชีพผู้สูงอายุ - ผู้พิการ	95.85	95.60	96.03	96.20	96.30	96.00
2.งานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่ง ปลูกสร้าง	94.72	94.60	95.67	96.80	96.45	96.65
3.งานให้บริการด้านการ ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	95.04	95.00	95.23	95.88	94.84	95.20
4.งานให้บริการด้านการ ทะเบียนราษฎร	95.48	94.65	94.70	97.08	96.00	95.58
รวม	95.27	94.96	95.41	96.49	95.90	95.61

2. ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์เทศบาลตำบลกุดน้ำใส ตำบลกุดน้ำใส อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

2.1การวิเคราะห์จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกุดน้ำใส ตำบลกุดน้ำใส อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น พบว่า งานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ งานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และงานให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกุดน้ำใส ในด้านช่องทางการให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้เทศบาลตำบลกุดน้ำใส ตำบลกุดน้ำใส อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น ปฏิบัติ ดังนี้

2.1.1 จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกและหลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ สายด่วน Website กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์

2.1.2 การติดตามผลการบริการ (After service) และการสำรวจข้อมูลย้อนกลับ (Feedback)

2.2 จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลลุดน้ำใส ตำบลลุดน้ำใส อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น พบว่า งานให้บริการด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลุดน้ำใส ในด้านผลการปฏิบัติงาน เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้เทศบาลตำบลลุดน้ำใส ปฏิบัติ ดังนี้

2.2.1 การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองและตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐและงบประมาณเพิ่มมากขึ้นเพื่อสร้างความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในกิจกรรมการงานต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.2.2 การจัดกิจกรรมโครงการที่สอดคล้องต่อความต้องการของชุมชนและบริบทของเศรษฐกิจ สังคม ชุมชน ภายใต้กรอบของการจัดสรรงบประมาณตามแผนพัฒนาของเทศบาลตำบลลุดน้ำใส ด้วยกระบวนการและขั้นตอน ดังนี้

- 1) การสำรวจปัญหาและข้อมูลชุมชน
- 2) การวิเคราะห์และจัดกลุ่มปัญหา
- 3) การกำหนดแผนงาน/โครงการรองรับ
- 4) การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมาย
- 5) การกำหนดกรอบงบประมาณและทรัพยากรที่จำเป็น
- 6) การเสนอและบรรจุในแผนพัฒนา 3 ปี หรือ 5 ปี ขององค์กรฯ
- 7) การปฏิบัติตามแผนและการประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณ
- 8) การทบทวนหรือยุติแผนงาน/โครงการ

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ
เทศบาลตำบลกุดน้ำใส อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น
ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ☐ ๑) ชาย ☐ ๒) หญิง
๒. อายุ ☐ ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒) ๒๑ - ๔๐ ปี ☐ ๓) ๔๑ - ๖๐ ปี ☐ ๔) ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด
- ☐ ๑) ประถมศึกษา ☐ ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
- ☐ ๓) ปริญญาตรี ☐ ๔) สูงกว่าปริญญาตรี
๔. อาชีพของผู้มารับบริการ
- ☐ ๑) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ☐ ๒) ผู้ประกอบการ
- ☐ ๓) ประชาชนผู้รับบริการ ☐ ๔) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
- ☐ ๕) อื่นๆ โปรดระบุ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๓. จำนวนช่องทางการให้บริการประชาชน มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
๔. บุคลากรที่ให้บริการเพียงพอต่อผู้รับบริการและมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้มารับบริการ					
๕. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ					
๖. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
งานสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ - ผู้พิการ
เทศบาลตำบลลูกน้ำใส อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น
ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ☐ ๑) ชาย ☐ ๒) หญิง
๒. อายุ ☐ ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒) ๒๑ - ๔๐ ปี ☐ ๓) ๔๑ - ๖๐ ปี ☐ ๔) ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด
- ☐ ๑) ประถมศึกษา ☐ ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
- ☐ ๓) ปริญญาตรี ☐ ๔) สูงกว่าปริญญาตรี
๔. อาชีพของผู้มารับบริการ
- ☐ ๑) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ☐ ๒) ผู้ประกอบการ
- ☐ ๓) ประชาชนผู้รับบริการ ☐ ๔) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
- ☐ ๕) อื่นๆ โปรดระบุ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๓. จำนวนช่องทางการให้บริการประชาชน มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
๔. บุคลากรที่ให้บริการเพียงพอต่อผู้รับบริการและมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้มารับบริการ					
๕. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ					
๖. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
เทศบาลตำบลกุดน้ำใส อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น
ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ☐ ๑) ชาย ☐ ๒) หญิง
๒. อายุ ☐ ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒) ๒๑ - ๔๐ ปี ☐ ๔) ๔๑ - ๖๐ ปี ☐ ๖) ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด
- ☐ ๑) ประถมศึกษา ☐ ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
- ☐ ๓) ปริญญาตรี ☐ ๔) สูงกว่าปริญญาตรี
๔. อาชีพของผู้มารับบริการ
- ☐ ๑) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ☐ ๒) ผู้ประกอบการ
- ☐ ๓) ประชาชนผู้รับบริการ ☐ ๔) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
- ☐ ๕) อื่นๆ โปรดระบุ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๓. จำนวนช่องทางการให้บริการประชาชน มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
๔. บุคลากรที่ให้บริการเพียงพอต่อผู้รับบริการและมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้มารับบริการ					
๕. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ					
๕. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
งานทะเบียนราษฎร
เทศบาลตำบลกุดน้ำใส อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น
ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ☐ ๑) ชาย ☐ ๒) หญิง
๒. อายุ ☐ ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒) ๒๑ - ๔๐ ปี ☐ ๔) ๔๑ - ๖๐ ปี ☐ ๖) ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด
- ☐ ๑) ประถมศึกษา ☐ ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
- ☐ ๓) ปริญญาตรี ☐ ๔) สูงกว่าปริญญาตรี
๔. อาชีพของผู้มารับบริการ
- ☐ ๑) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ☐ ๒) ผู้ประกอบการ
- ☐ ๓) ประชาชนผู้รับบริการ ☐ ๔) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
- ☐ ๕) อื่นๆ โปรดระบุ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๓. จำนวนช่องทางการให้บริการประชาชน มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
๔. บุคลากรที่ให้บริการเพียงพอต่อผู้รับบริการและมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้มารับบริการ					
๕. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ					
๕. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้