บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ เทศบาลตำบลเมืองยาว สำนักปลัดเทศบาล งานธุรการ **โทร.** ๐๕๔-๓๔๓-๒๙๘ ต่อ ๑๑
ที่ ลป ๕๕๗๐๑/๑๘๖๓ **วันที่** ๒๘ ตุลาคม ๒๕๖๕
เรื่อง รายงานผลการสรุปความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเมืองยาว

ตามที่เทศบาลตำบลเมืองยาว ได้ให้บริการประชาชนที่มารับบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของสำนักงาน ประจำปี ๒๕๖๕ โดยคิดจากข้อมูลจำนวนผู้มาใช้บริการ จำนวน ๑๐๘ คน โดยแบ่งเป็น เพศชาย จำนวน ๕๐ คน และเป็นเพศหญิง จำนวน ๕๘ คน จากการรประเมินมีความพึงพอใจของการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๙๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๙ และ พึงพอใจมาก จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑๑ นั้น

เทศบาลตำบลเมืองยาว จึงรายงานผลการสรุปความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ประจำปี ๒๕๖๕ เพื่อจะได้นำมาปรับปรุงแก้ไขในการบริการในปีงบประมาณถัดไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายศราวุธ เหมือนสังฆ์)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

ความเห็นของหัวหน้าฝ่ายอำนวยการ
เพื่อโปรดพิจารณา
.....

(นางไอลดา สีดี)
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ รักษาราชการแทน
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นของปลัดเทศบาลตำบลเมืองยาว
☑ เห็นควรอนุมัติ
☐ ไม่เห็นควรอนุมัติ

(นางสาวสายสุนีย์ สุภาจันทร์)
ปลัดเทศบาลตำบลเมืองยาว

คำสั่ง นายกเทศมนตรีตำบลเมืองยาว
☑ อนุมัติ
☐ ไม่อนุมัติ

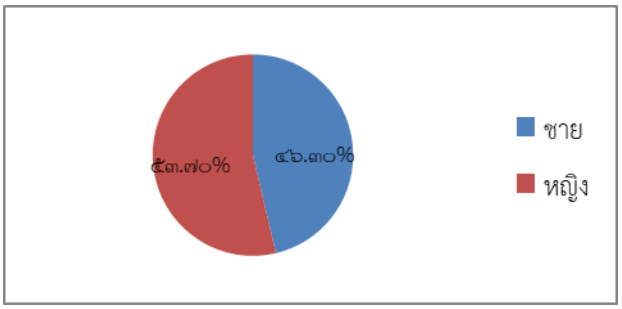
(นายพงษ์ศักดิ์ แก้วปินตา)
นายกเทศมนตรีตำบลเมืองยาว

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลเมืองยาว
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

<u>ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป</u>

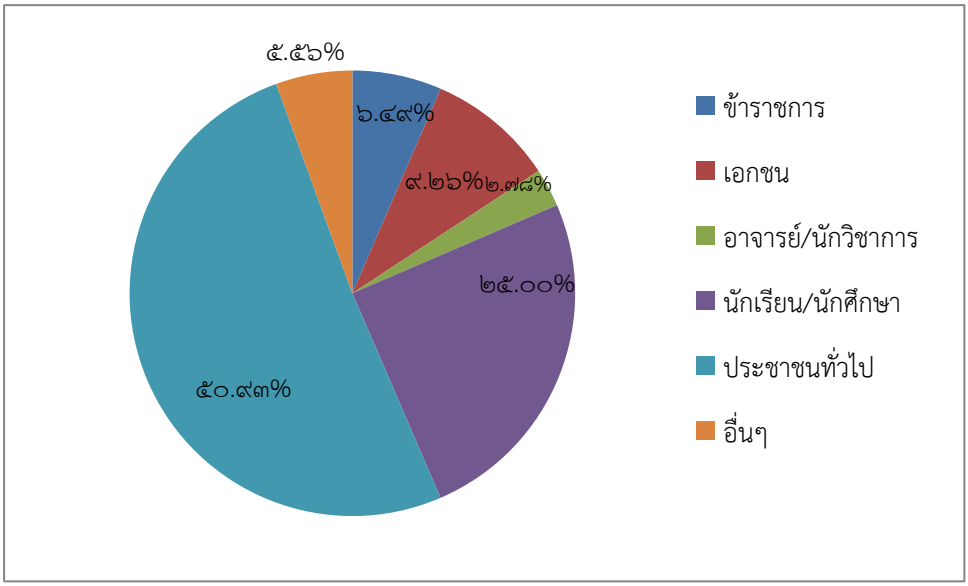
จำนวนผู้ใช้บริการจำนวน ๑๐๘ คน

๑.๑ เพศชาย จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๓๐ และเพศหญิง จำนวน ๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๗๐

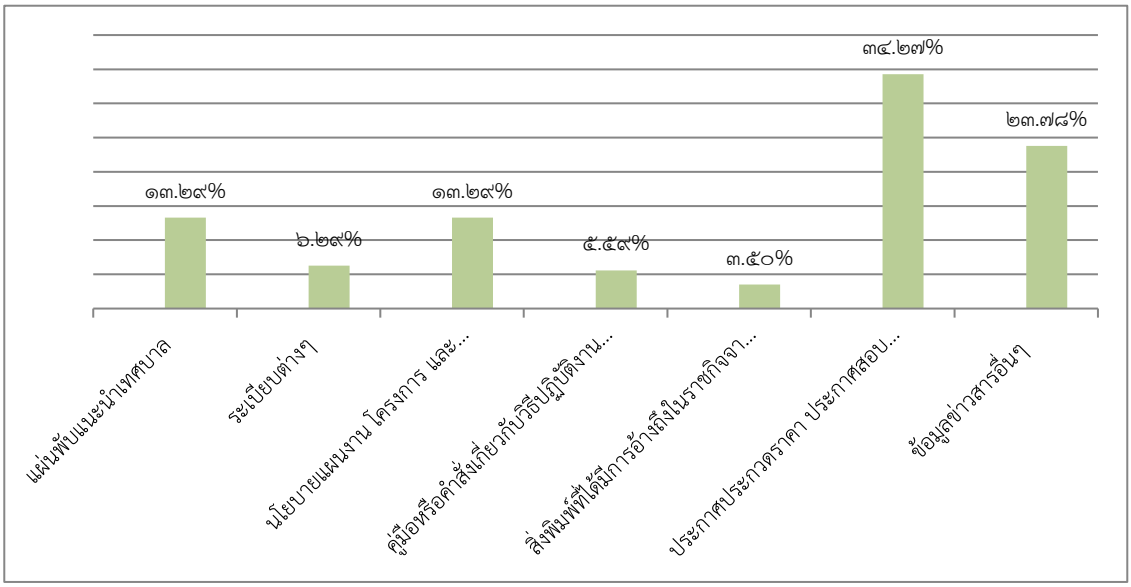


๑.๒ ประเภทของผู้รับบริการข้อมูลข่าวสาร

- ข้าราชการ จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๔๙ , เอกชน จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๒๖ , อาจารย์/นักวิชาการ จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๗๘ , นักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕ , ประชาชนทั่วไป จำนวน ๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๙๓ , อื่นๆ จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๕๖



ส่วนที่ ๒ ข้อมูลข่าวสารที่ขอดูและ/หรือขอรับบริการ(สามารถเลือกได้มากกว่า ๑ ข้อ)



- แผ่นพับแนะนำเทศบาล(โครงสร้างและการจัดการองค์กรในการดำเนินงาน สรุปอำนาจหน้าที่ที่สำคัญ และวิธีการดำเนินงาน และสถานที่ติดต่อเพื่อขอรับข้อมูลข่าวสารหรือคำแนะนำในการติดต่อกับหน่วยงานรัฐ จำนวน ๑๙ รายการ คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๒๙
- ระเบียบต่างๆ จำนวน ๙ รายการ คิดเป็นร้อยละ ๖.๒๙
- นโยบาย แผนงาน โครงการ และงบประมาณรายจ่ายประจำปีที่กำลังดำเนินการ จำนวน ๑๙ รายการ คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๒๙
- คู่มือหรือคำสั่งเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลวังเหนือ ซึ่งมีผลกระทบถึงสิทธิหน้าที่ของเอกชน จำนวน ๘ รายการ คิดเป็นร้อยละ ๕.๕๙
- สิ่งพิมพ์ที่ได้มีการอ้างถึงในราชกิจจานุเบกษา จำนวน ๕ รายการ คิดเป็นร้อยละ ๓.๕๐
- ประกาศประกวดราคา ประกาศสอบราคา และสรุปผลการพิจารณาการจัดซื้อจัดจ้าง จำนวน ๔๙ รายการ คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๒๗
- ข้อมูลข่าวสารอื่นๆ เป็นการทั่วไป(เช่น แผ่นพับกระบวนการทำงาน เอกสารเผยแพร่ โปสเตอร์ จุลสาร) จำนวน ๓๔ รายการ คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๗๘

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูลข่าวสาร

<u>ระดับความพึงพอใจ</u>

ระดับ ๕ พอใจมากที่สุด

ระดับ ๔ พอใจมาก

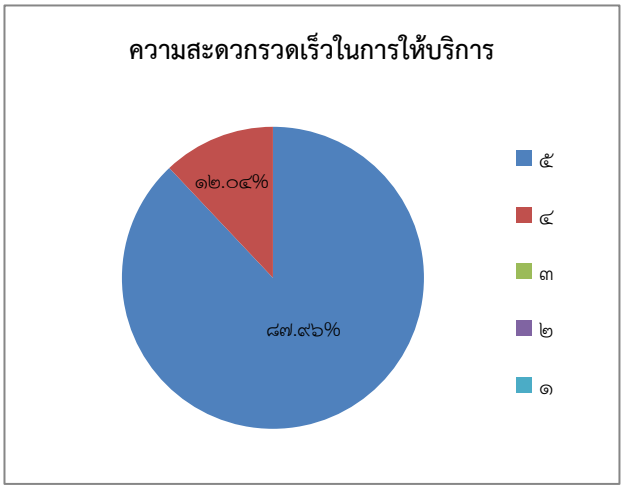
ระดับ ๓ พอใจ

ระดับ ๒ พอใช้

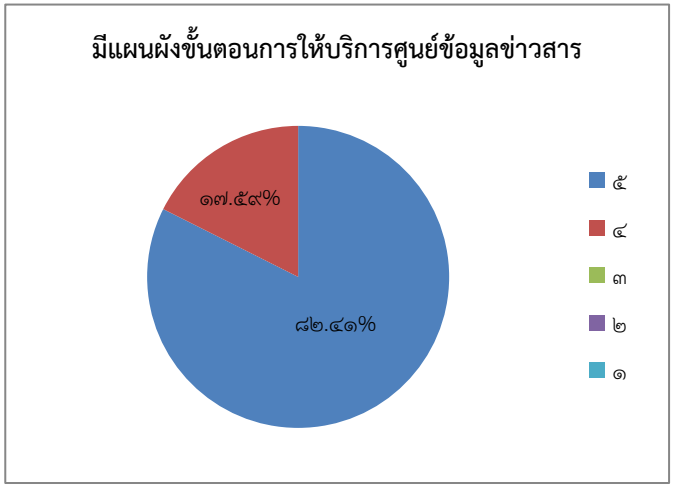
ระดับ ๑ ควรปรับปรุง

<u>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</u>

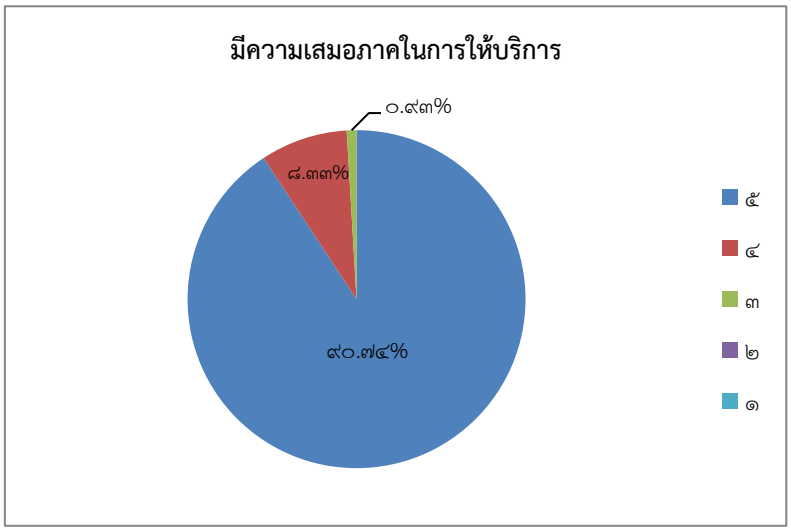
- ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีความพอใจมากที่สุด จำนวน ๙๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๙๖ , พอใจมาก จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๔



- มีแผนผังขั้นตอนการให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร มีความพอใจมากที่สุด จำนวน ๘๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔๑,
  พอใจมาก จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๕๙

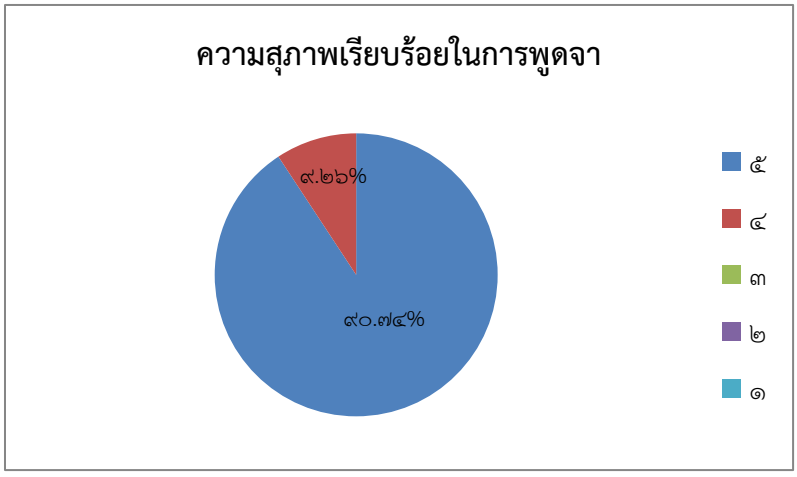


- มีความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การให้บริการตามลำดับคิว มีความพอใจมากที่สุด จำนวน ๙๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๗๔ , พอใจมาก จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๕๙ และพอใจ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๙๓

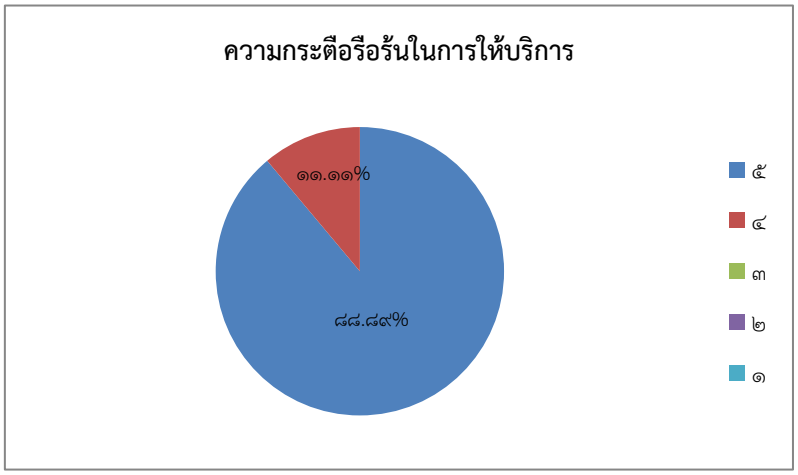


<u>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</u>

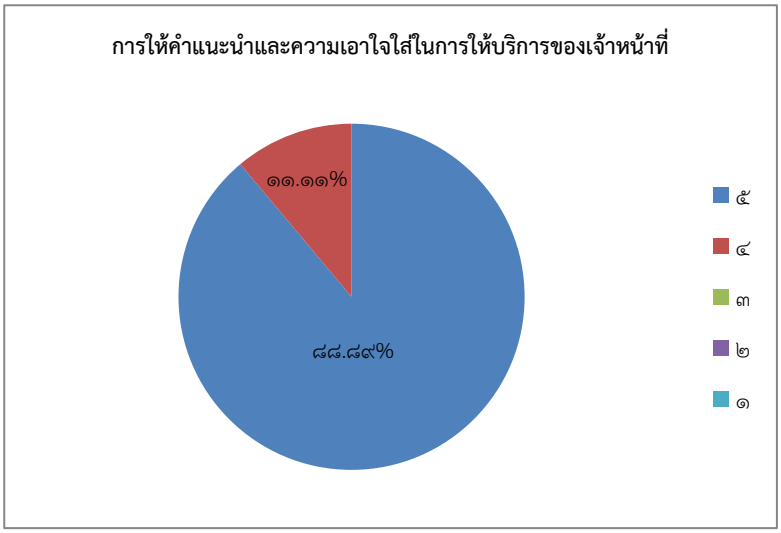
- ความสุภาพเรียบร้อยในการพูดจา มีความพอใจมากที่สุด จำนวน ๙๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๗๔ , พอใจมาก จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๒๖



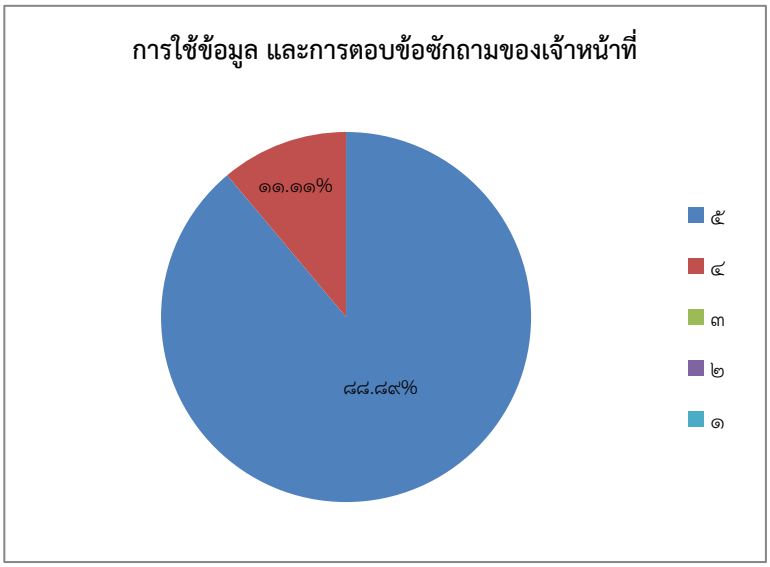
- ความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีความพอใจมากที่สุด จำนวน ๙๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๙ , พอใจมาก จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑๑



- การให้คำแนะนำและความเอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความพอใจมากที่สุด จำนวน ๙๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๙ , พอใจมาก จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑๑

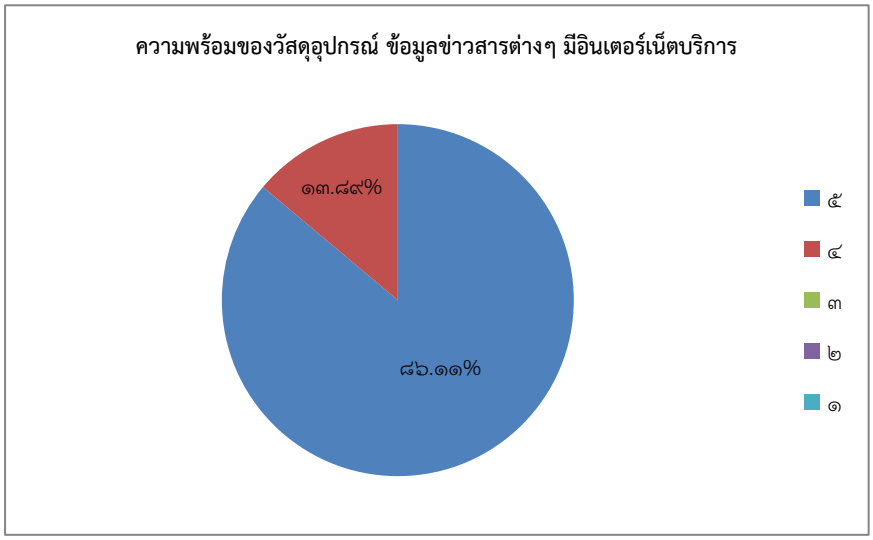


- การใช้ข้อมูล และการตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่ มีความพอใจมากที่สุด จำนวน ๙๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๙ , พอใจมาก จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑๑

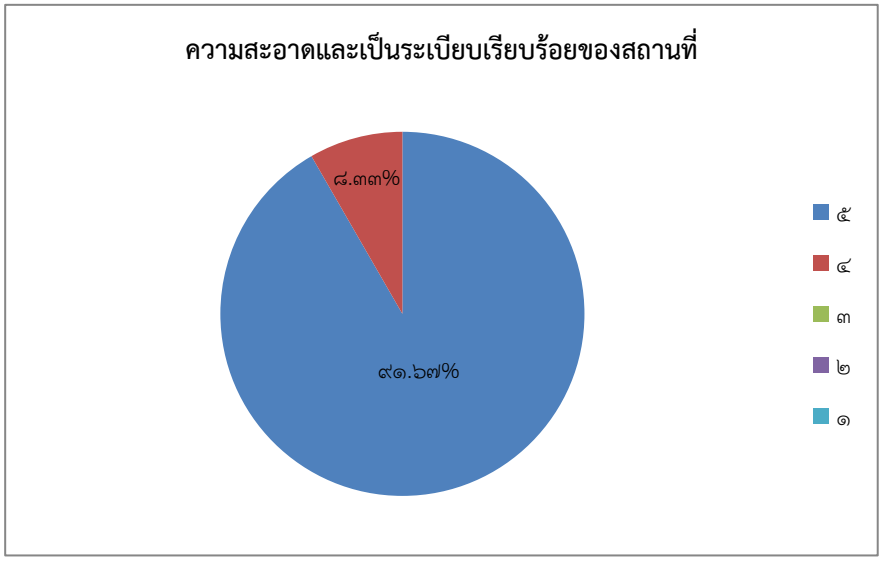


ด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก

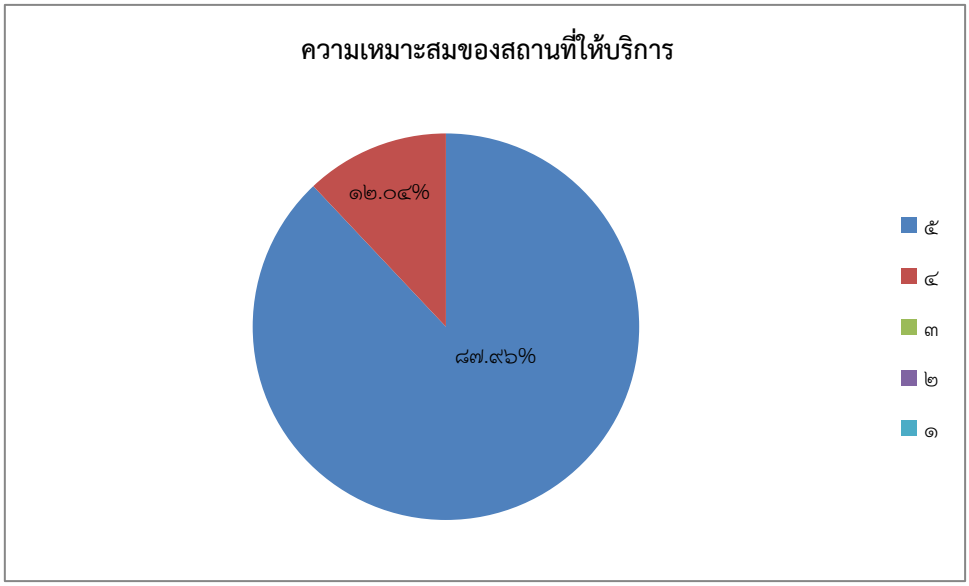
- ความพร้อมของวัสดุ อุปกรณ์ ข้อมูลข่าวสารต่างๆ มีอินเตอร์เน็ตบริการ มีความพอใจมากที่สุด จำนวน ๙๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๑๑ , พอใจมาก จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๙๘

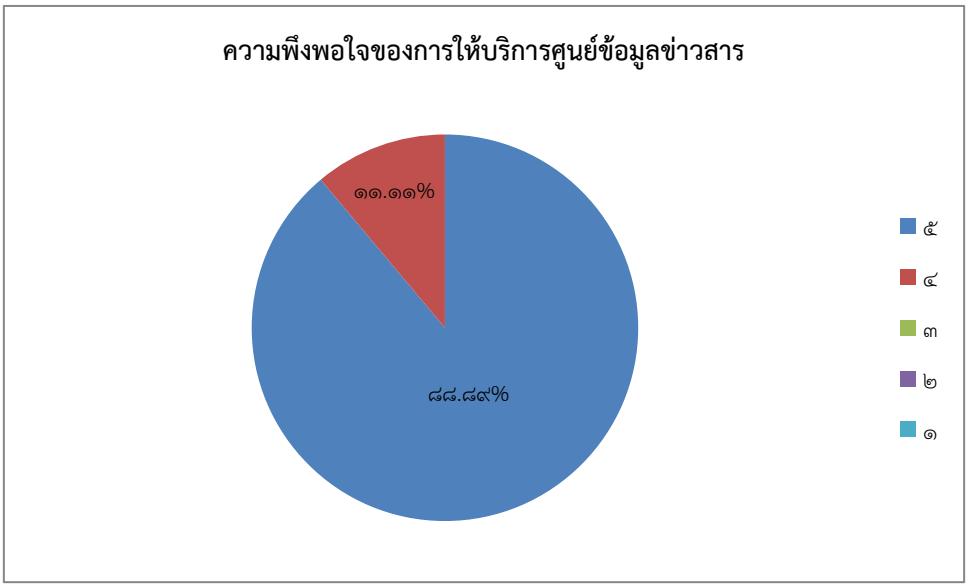


- ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย ของสถานที่ มีความพอใจมากที่สุด จำนวน ๙๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๗ , พอใจมาก จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๓๓



- ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ มีความพอใจมากที่สุด จำนวน ๙๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๙๖ , พอใจมาก จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๔



<u>ภาพรวม</u>

ความพึงพอใจของการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๙๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๙ , พึงพอใจมาก จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑๑