



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานธุรการ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักปลัด เทศบาลตำบลจอมทอง

ที่ ชม ๕๒๑๐๑.๑/

วันที่ ๒๘ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของการให้บริการศูนย์บริการความเป็นเลิศ (Excellent Service Center) เทศบาลตำบลจอมทอง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลจอมทอง

เรื่องเดิม

ตามที่ เทศบาลตำบลจอมทอง ได้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการความเป็นเลิศเทศบาลตำบลจอมทอง (Excellent Service Center) ขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการกับประชาชนที่มาติดต่อราชการและยื่นคำร้องต่างๆ ซึ่งช่วยลดขั้นตอนและระยะเวลาในการมาติดต่อราชการของประชาชน และเป็นศูนย์กลางในการให้บริการประชาชนผ่านระบบศูนย์บริการ One Stop Service เทศบาลตำบลจอมทอง นั้น

ข้อเท็จจริง

ในการนี้ ศูนย์บริการความเป็นเลิศเทศบาลตำบลจอมทอง ได้ดำเนินการให้บริการประชาชนที่มาติดต่อราชการประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ และขอรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนจากแบบสอบถามโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญจากผู้มารับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน

จากผลการประเมินความพึงพอใจ พบว่า หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจที่ได้ค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับที่ ๑ คือ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๙๓ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด อันดับที่ ๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ และ ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๐ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด อันดับที่ ๓ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ ๙๐ มีระดับความพึงพอใจมาก และหัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจที่ได้ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๘๐ มีระดับความพึงพอใจมาก และมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ ควรมีที่จอดรถให้เพียงพอและควรมีการเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการ

สรุปผลสำรวจความพึงพอใจต่อหัวข้อการให้บริการของศูนย์บริการความเป็นเลิศเทศบาลตำบลจอมทอง เฉลี่ยรวมในทุกหัวข้อการให้บริการคิดเป็นร้อยละ ๘๘.๑๒ ค่าเฉลี่ย ๔.๔๑ มีระดับความพึงพอใจมาก ดังมีรายละเอียดตามแนบท้ายนี้

ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

จึงขอรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของการให้บริการศูนย์บริการความเป็นเลิศ (Excellent Service Center) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

เมื่อ ๒๐ มิ.ย. ๒๕๖๖

(นางสาวอุบล ด้อยคง)

หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

(นายพิรภัทร พัฒนโชครุ่งเรือง)

รองปลัดเทศบาล รักษาการแทน

(นายศักดิ์เกษม กุณรังษี)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลตำบลจอมทอง

๒๐ มิ.ย. ๒๕๖๖

นางพจ หนีหนาด

(นางสาวเบญจพร ต้อตานา)

เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการ One Stop Service

(นางสาวพนิดา บุญมาปะ)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

(นายจักรคำ หวันแดง)

นายกเทศมนตรีตำบลจอมทอง

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการเทศบาลตำบลจอมทอง

ประจำปีงบประมาณ 2565

ด้าน	หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					N	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	SD	ระดับความพึงพอใจ
		5	4	3	2	1					
1. ด้านเวลา	1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	67	32	0	1	0	100	4.65	93.00	0.54	มากที่สุด
	1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	58	38	3	1	0	100	4.53	90.60	0.61	มากที่สุด
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	2.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	63	31	2	4	0	100	4.53	90.60	0.73	มากที่สุด
	2.2 มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	57	36	3	4	0	100	4.46	89.20	0.74	มาก
	2.3 ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง	62	30	4	4	0	100	4.50	90.00	0.75	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.1 แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	46	43	7	4	0	100	4.31	86.20	0.77	มาก
	3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	53	36	7	4	0	100	4.38	87.60	0.78	มาก
	3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ฯลฯ	42	46	8	4	0	100	4.26	85.20	0.77	มาก
	3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	54	36	8	2	0	100	4.42	88.40	0.72	มาก
	3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	45	44	10	1	0	100	4.33	86.60	0.69	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	51	37	11	1	0	100	4.38	87.60	0.72	มาก
	4.2 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	40	46	12	2	0	100	4.24	84.80	0.74	มาก
	4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ น้ำดื่ม ฯลฯ	50	37	11	2	0	100	4.35	87.00	0.75	มาก
	4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	50	39	9	2	0	100	4.37	87.40	0.73	มาก
ภาพรวม	5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	55	33	7	5	0	100	4.38	87.60	0.82	มาก
รวม		793	564	102	41	0	1,500	4.41	88.12	0.72	มาก