



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลหนองหล่ม ๐-๕๔๘๙-๒๒๕๕

ที่ พย ๕๕๑๐๑/๖๔๓

วันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานประเมินความพึงพอใจสำหรับผู้รับบริการ ณ จุดบริการ และ E-Service

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหนองหล่ม

ตามที่เทศบาลตำบลหนองหล่มได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหล่มหรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆของเทศบาลตำบลหนองหล่ม โดยได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหล่มขึ้น เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ขอบเขตของการศึกษาในครั้งนี้ ครอบคลุมการสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการใน ๓ ด้านได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อมทั้งให้เสนอแนะในสิ่งที่เทศบาลตำบลหนองหล่ม ต้องแก้ไข ปรับปรุง และสิ่งที่จะเป็นประโยชน์ต่อการต่อการให้บริการ

ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป ดังนั้น สำนักปลัดเทศบาลตำบลหนองหล่ม จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ณ จุดบริการ และ E-Service ของเทศบาลตำบลหนองหล่ม ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รายละเอียด ดังนี้

จากการสุ่มตัวอย่างในการกรอกแบบสอบถามผู้มาใช้บริการของเทศบาลตำบลหนองหล่ม จำนวน ๓๐ ตัวอย่าง มีผลการประเมินโดยคิดเป็นร้อยละ ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลพื้นฐาน

สภาพภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑.๑ เพศ		
ชาย	๑๖	๕๓.๓๓
หญิง	๑๔	๔๖.๖๗
รวม	๓๐	๑๐๐.๐๐
๑.๒ อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐.๐๐
อายุ ๒๑-๓๐ ปี	๑๔	๔๖.๖๗
อายุ ๓๑-๔๐ ปี	๑๒	๔๐.๐๐
อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป	๔	๑๓.๓๓
รวม	๓๐	๑๐๐.๐๐
๑.๓ ระดับการศึกษา		
การศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	๑๔	๔๖.๖๗
การศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช.	๑๐	๓๓.๓๓
การศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส.	๓	๑๐.๐๐
การศึกษาระดับปริญญาตรี	๓	๑๐.๐๐
การศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
รวม	๓๐	๑๐๐.๐๐

๑.๔ อาชีพ		
เกษตรกร/องค์การเกษตรกร	๙	๓๐.๐๐
ผู้ประกอบการ	๐	๐.๐๐
ประชาชนผู้รับบริการ	๒๐	๖๖.๖๗
องค์การชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๑	๓.๓๓
อื่นๆ	๐	๐.๐๐
	๓๐	๑๐๐.๐๐
๑.๕ กลุ่มผู้รับบริการ		
ประชาชน	๒๓	๗๖.๖๗
หน่วยงานภาครัฐ	๕	๑๖.๖๗
หน่วยงานภาคเอกชน	๑	๓.๓๓
หน่วยงานอิสระ/องค์กร/เครือข่าย	๑	๓.๓๓
รวม	๓๐	๑๐๐.๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นชายมากกว่าหญิง กล่าวคือ เป็นชาย ๑๖ คน/๕๓.๓๓% เป็นหญิง ๑๔ คน/๔๖.๖๗% เป็นผู้ที่มีอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๐ คน/๐.๐๐% อายุ ๒๑-๔๐ ปี จำนวน ๑๔ คน/๔๖.๖๗% อายุ ๔๑-๖๐ ปี จำนวน ๑๒ คน/๔๐.๐๐% อายุมากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๔ คน/๑๓.๓๓%

สำหรับการศึกษา พบว่า ผู้มาขอใช้บริการ มีวุฒิการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ๑๔ คน/๔๖.๖๗% มัธยมศึกษา/ปวช. ๑๐ คน/๓๓.๓๓% อนุปริญญา/ปวส. จำนวน ๓ คน/๑๐.๐๐% ปริญญาตรี ๓ คน/๑๐.๐๐% สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๐ คน/๐.๐๐% ในส่วนของอาชีพ พบว่าผู้มาขอใช้บริการประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน ๙ คน/๓๐.๐๐% อาชีพผู้ประกอบการ จำนวน ๐ คน/๐.๐๐% อาชีพผู้รับบริการ จำนวน ๒๐ คน/๖๖.๖๗% อาชีพองค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน จำนวน ๑ คน/๓.๓๓% อาชีพอื่นๆ จำนวน ๐ คน/๐.๐๐% กลุ่มผู้รับบริการ พบว่ามาขอใช้บริการเป็น ประชาชน จำนวน ๒๓ คน/๗๖.๖๗% หน่วยงานภาครัฐ จำนวน ๕ คน/๑๖.๖๗% หน่วยงานภาคเอกชน จำนวน ๑ คน/๓.๓๓% หน่วยงานอิสระ/องค์กร/เครือข่าย จำนวน ๑ คน/๓.๓๓%

ตอนที่ ๒ ประสิทธิภาพ และความพึงพอใจ ต่อช่องทางที่ใช้ในการติดต่อกับทางราชการ

๒.๑ การใช้ช่องทางในการติดต่อราชการ		
๑.ช่องทางที่เคยติดต่อกับทางราชการ	จำนวน	ร้อยละ
๑) สำนักงานหรือจุดบริการ	๑๙	๖๓.๓๓
๒) หนังสือ เอกสาร	๑	๓.๓๓
๓) การประชุม พบปะพูดคุย	๙	๓๐.๐๐
๔) ศูนย์สาธิต ศูนย์การเรียนรู้	๐	๐.๐๐
๕) โทรศัพท์/โทรสาร/สายด่วน	๑	๓.๓๓
๖) เว็บไซต์	๐	๐.๐๐
๗) ตู้/กล่องรับความเห็น	๐	๐.๐๐
๘) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	๐	๐.๐๐
รวม	๓๐	๑๐๐.๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถามติดต่อช่องทางกับทางราชการ ณ สำนักงานหรือจุดบริการ จำนวน ๑๙ ช่องทาง/ ๖๓.๓๓% หนังสือ เอกสาร จำนวน ๑ ช่องทาง/๓.๓๓% การประชุม พบปะพูดคุย จำนวน ๙ ช่องทาง/๓๐.๐๐% ศูนย์สาธิต ศูนย์การเรียนรู้ จำนวน ๐ ช่องทาง/๐.๐๐% โทรศัพท์/โทรสาร/สายด่วน จำนวน ๑ ช่องทาง/๓.๓๓% เว็บไซต์ จำนวน ๐ ช่องทาง/๐.๐๐% ตู้/กล่องรับความเห็น จำนวน ๐ ช่องทาง/๐.๐๐% อื่น ๆ จำนวน ๐ ช่องทาง/๐.๐๐%

๒.๒ ระดับความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจ ต่อช่องทางที่ใช้ในการติดต่อราชการกับทางราชการ								
ประเด็น	ระดับ					รวมจำนวน แบบสอบถาม	คะแนน เฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
	๕	๔	๓	๒	๑			
ความพึงพอใจต่อ ช่องทางที่ใช้ในการ ติดต่อกับทางราชการ	๑๘	๑๑	๑	๐	๐	๓๐	๔.๕๗	๐.๕๗
ร้อยละ	๖๐.๐๐	๓๖.๖๗	๓.๓๓	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐	๙๑.๓๓	
ความไม่พึงพอใจต่อ ช่องทางที่ใช้ในการ ติดต่อกับทางราชการ	-	-	-	-	-	-	-	-
ร้อยละ								

ผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจต่อช่องทางที่ใช้ในการติดต่อกับทางราชการ จำนวน ๓๐/๔.๕๗% คะแนนเฉลี่ย ๙๑.๓๓%

ความไม่พึงพอใจต่อช่องทางที่ใช้ในการติดต่อกับทางราชการ จำนวน - คะแนนเฉลี่ย -

๒.๓ ความพึงพอใจ ต่องานบริการของเทศบาล								
ความพึงพอใจ								
ประเด็น	ระดับ					รวมจำนวน แบบสอบถาม	คะแนน เฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
	๕	๔	๓	๒	๑			
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ								
๑.เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความ สุภาพ เป็นมิตร	๒๒	๗	๑	๐	๐	๓๐	๑.๗๐	๐.๕๓
ร้อยละ	๗๓.๓๓	๒๓.๓๓	๓.๓๓	๐.๐๐	๐.๐๐		๙๔.๐๐	
๒.เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความ สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง	๑๙	๑๑	๐	๐	๐	๓๐	๔.๖๓	๐.๔๙
ร้อยละ	๖๓.๓๓	๓๖.๖๗	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐		๙๒.๖๗	
๓.เจ้าหน้าที่ให้ คำแนะนำ หรือตอบ ข้อซักถาม ได้เข้าใจ	๑๘	๑๒	๐	๐	๐	๓๐	๔.๖๐	๐.๕๐
ร้อยละ	๖๐.๐๐	๔๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐		๙๒.๐๐	
รวม						คะแนน เฉลี่ย	๓๐	
						ร้อยละ	๙๒.๘๙	

๑.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ประชาชนผู้รับบริการเห็นว่าระดับ ๕ ร้อยละ ๗๓.๓๓/๒๒ คน ระดับ ๔ ร้อยละ ๒๓.๓๓/๗ คน ระดับ ๓ ร้อยละ ๓.๓๓/๑ คน ระดับ ๒ ร้อยละ ๐.๐๐/๐ คน ระดับ ๑ ร้อยละ ๐.๐๐/๐คน คะแนนเฉลี่ย ๔.๔.๐๐ %

๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ประชาชนผู้รับบริการเห็นว่าระดับ ๕ ร้อยละ ๖๓.๓๓/๑๙ คน ระดับ ๔ ร้อยละ ๓๖.๖๗/๑๑ คน ระดับ ๓ ร้อยละ ๐.๐๐/๐ คน ระดับ ๒ ร้อยละ ๐.๐๐/๐ คน ระดับ ๑ ร้อยละ ๐.๐๐/๐คน คะแนนเฉลี่ย ๔.๒.๖๗ %

๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถาม ได้เข้าใจ ประชาชนผู้รับบริการเห็นว่าระดับ ๕ ร้อยละ ๖๐.๐๐/๑๘ คน ระดับ ๔ ร้อยละ ๔๐.๐๐/๑๒ คน ระดับ ๓ ร้อยละ ๐.๐๐/๐ คน ระดับ ๒ ร้อยละ ๐.๐๐/๐ คน ระดับ ๑ ร้อยละ ๐.๐๐/๐คน คะแนนเฉลี่ย ๔.๒.๐๐ %

รวมด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ คะแนนเฉลี่ย ๔.๖๔ ร้อยละ ๙๒.๘๙ %

๒.๓ ความพึงพอใจ ต่องานบริการของเทศบาล (ต่อ)								
ความพึงพอใจ								
ประเด็น	ระดับ					รวมจำนวน แบบสอบถาม	คะแนน เฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
	๕	๔	๓	๒	๑			
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ								
๑.มีคำแนะนำ ขั้นตอนและ ระยะเวลาการ ให้บริการแสดงอย่าง ชัดเจน	๒๑	๘	๑	๐	๐	๓๐	๔.๖๗	๐.๕๕
ร้อยละ	๗๐.๐๐	๒๖.๖๗	๓.๓๓	๐.๐๐	๐.๐๐		๔๓.๓๓	
๒.มีการให้บริการ เป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง	๒๐	๑๐	๐	๐	๐	๓๐	๔.๖๗	๐.๔๘
ร้อยละ	๖๖.๖๗	๓๓.๓๓	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐		๔๓.๓๓	
รวม						คะแนน เฉลี่ย	๔.๖๗	
						ร้อยละ	๔๓.๓๓	

๑.มีคำแนะนำ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการแสดงอย่างชัดเจนประชาชนผู้รับบริการเห็นว่าระดับ ๕ ร้อยละ ๗๐.๐๐/๒๑ คน ระดับ ๔ ร้อยละ ๒๖.๖๗/๘ คน ระดับ ๓ ร้อยละ ๐.๐๐/๐ คน ระดับ ๒ ร้อยละ ๐.๐๐/๐ คน ระดับ ๑ ร้อยละ ๐.๐๐/๐คน คะแนนเฉลี่ย ๔.๓.๓๓ %

๒. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง ประชาชนผู้รับบริการเห็นว่าระดับ ๕ ร้อยละ ๖๖.๖๗/๒๐ คน ระดับ ๔ ร้อยละ ๓๓.๓๓/๑๐ คน ระดับ ๓ ร้อยละ ๐.๐๐/๐ คน ระดับ ๒ ร้อยละ ๐.๐๐/๐ คน ระดับ ๑ ร้อยละ ๐.๐๐/๐คน คะแนนเฉลี่ย ๔.๓.๓๓ %

รวมด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย ๔.๖๗ ร้อยละ ๙๓.๓๓ %

๒.๓ ความพึงพอใจ ต่องานบริการของเทศบาล (ต่อ)								
ความพึงพอใจ								
ประเด็น	ระดับ					รวมจำนวน แบบสอบถาม	คะแนน เฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
	๕	๔	๓	๒	๑			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
๑.มีที่นั่งสำหรับผู้มา ใช้บริการเพียงพอ มี น้ำดื่มบริการ	๒๔	๔	๒	๐	๐	๓๐	๔.๗๓	๐.๕๘
ร้อยละ	๘๐.๐๐	๑๓.๓๓	๖.๖๗	๐.๐๐	๐.๐๐		๙๔.๖๗	
๒.สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	๒๑	๖	๓	๐	๐	๓๐	๔.๖๐	๐.๖๗
ร้อยละ	๗๐.๐๐	๒๐.๐๐	๑๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐		๙๒.๐๐	
๓.มีความชัดเจนของ ป้ายบอกงานและ สถานที่ให้บริการ	๒๔	๔	๒	๐	๐	๓๐	๔.๗๓	๐.๕๘
ร้อยละ	๘๐.๐๐	๑๓.๓๓	๖.๖๗	๐.๐๐	๐.๐๐		๙๔.๖๗	
รวม						คะแนน เฉลี่ย	๔.๐๒	
						ร้อยละ	๘๐.๓๗	

๑.มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ มีน้ำดื่มบริการ ประชาชนผู้รับบริการเห็นว่าระดับ ๕ ร้อยละ ๘๐.๐๐/๒๔ คน ระดับ ๔ ร้อยละ ๑๓.๓๓/๔ คน ระดับ ๓ ร้อยละ ๖.๖๗/๒ คน ระดับ ๒ ร้อยละ ๐.๐๐/๐ คน ระดับ ๑ ร้อยละ ๐.๐๐/๐ คน คะแนนเฉลี่ย ๙๔.๖๗ %

๒. สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ ประชาชนผู้รับบริการเห็นว่าระดับ ๕ ร้อยละ ๗๐.๐๐/๒๑คน ระดับ ๔ ร้อยละ ๒๐.๐๐/๖ คน ระดับ ๓ ร้อยละ ๑๐.๐๐/๓ คน ระดับ ๒ ร้อยละ ๐.๐๐/๐ คน ระดับ ๑ ร้อยละ ๐.๐๐/๐ คน คะแนนเฉลี่ย ๙๒.๐๐ %

๓. มีความชัดเจนของป้ายบอกงานและสถานที่ให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการเห็นว่าระดับ ๕ ร้อยละ ๘๐.๐๐/๒๔ คน ระดับ ๔ ร้อยละ ๑๓.๓๓/๔ คน ระดับ ๓ ร้อยละ ๖.๖๗/๒ คน ระดับ ๒ ร้อยละ ๐.๐๐/๐ คน ระดับ ๑ ร้อยละ ๐.๐๐/๐ คน คะแนนเฉลี่ย ๙๔.๖๗ %

รวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คะแนนเฉลี่ย ๔.๖๙ ร้อยละ ๙๓.๗๘ %

ตอนที่ ๓ ผู้มาใช้บริการ E-Service

- ไม่มีผู้มาใช้บริการ E-Service

ตอนที่ ๔ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

- ไม่มีผู้เสนอแนะ

สรุป

ในภาพรวมของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหล่ม เป็นดังนี้
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ

๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ประชาชนผู้รับบริการเห็นว่าระดับ ๕ ร้อยละ ๗๓.๓๓/๒๒ คน
ระดับ ๔ ร้อยละ ๒๓.๓๓/๗ คน ระดับ ๓ ร้อยละ ๓.๓๓/๑ คน ระดับ ๒ ร้อยละ ๐.๐๐/๐ คน ระดับ ๑ ร้อยละ
๐.๐๐/๐ คน คะแนนเฉลี่ย ๔.๔.๐๐ %

๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ประชาชนผู้รับบริการเห็นว่าระดับ ๕ ร้อยละ
๖๓.๓๓/๑๙ คน ระดับ ๔ ร้อยละ ๓๖.๖๗/๑๑ คน ระดับ ๓ ร้อยละ ๐.๐๐/๐ คน ระดับ ๒ ร้อยละ ๐.๐๐/๐ คน
ระดับ ๑ ร้อยละ ๐.๐๐/๐ คน คะแนนเฉลี่ย ๔.๒.๖๗ %

๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถาม ได้เข้าใจ ประชาชนผู้รับบริการเห็นว่าระดับ ๕ ร้อยละ
๖๐.๐๐/๑๘ คน ระดับ ๔ ร้อยละ ๔๐.๐๐/๑๒ คน ระดับ ๓ ร้อยละ ๐.๐๐/๐ คน ระดับ ๒ ร้อยละ ๐.๐๐/๐ คน
ระดับ ๑ ร้อยละ ๐.๐๐/๐ คน คะแนนเฉลี่ย ๔.๒.๐๐ %

รวมด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ คะแนนเฉลี่ย ๔.๖๔ ร้อยละ ๔๒.๘๙ %

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

๑. มีคำแนะนำ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการแสดงอย่างชัดเจน ประชาชนผู้รับบริการเห็นว่าระดับ ๕
ร้อยละ ๗๐.๐๐/๒๑ คน ระดับ ๔ ร้อยละ ๒๖.๖๗/๘ คน ระดับ ๓ ร้อยละ ๐.๐๐/๐ คน ระดับ ๒ ร้อยละ ๐.๐๐/๐
คน ระดับ ๑ ร้อยละ ๐.๐๐/๐ คน คะแนนเฉลี่ย ๔.๓.๓๓ %

๒. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง ประชาชนผู้รับบริการเห็นว่าระดับ ๕ ร้อยละ ๖๖.๖๗/๒๐ คน
ระดับ ๔ ร้อยละ ๓๓.๓๓/๑๐ คน ระดับ ๓ ร้อยละ ๐.๐๐/๐ คน ระดับ ๒ ร้อยละ ๐.๐๐/๐ คน ระดับ ๑ ร้อยละ
๐.๐๐/๘๐ คน คะแนนเฉลี่ย ๔.๓.๓๓ %

รวมด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย ๔.๖๗ ร้อยละ ๔๓.๓๓ %

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑. มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ มีน้ำดื่มบริการ ประชาชนผู้รับบริการเห็นว่าระดับ ๕ ร้อยละ
๘๐.๐๐/๒๔ คน ระดับ ๔ ร้อยละ ๑๓.๓๓/๔ คน ระดับ ๓ ร้อยละ ๖.๖๗/๒ คน ระดับ ๒ ร้อยละ ๐.๐๐/๐ คน ระดับ
๑ ร้อยละ ๐.๐๐/๐ คน คะแนนเฉลี่ย ๔.๔.๖๗ %

๒. สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ ประชาชนผู้รับบริการเห็นว่าระดับ ๕ ร้อยละ ๗๐.๐๐/๒๑ คน
ระดับ ๔ ร้อยละ ๒๐.๐๐/๖ คน ระดับ ๓ ร้อยละ ๑๐.๐๐/๓ คน ระดับ ๒ ร้อยละ ๐.๐๐/๐ คน ระดับ ๑ ร้อยละ
๐.๐๐/๐ คน คะแนนเฉลี่ย ๔.๒.๐๐ %

๓. มีความชัดเจนของป้ายบอกงานและสถานที่ให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการเห็นว่าระดับ ๕ ร้อยละ
๘๐.๐๐/๒๔ คน ระดับ ๔ ร้อยละ ๑๓.๓๓/๔ คน ระดับ ๓ ร้อยละ ๖.๖๗/๒ คน ระดับ ๒ ร้อยละ ๐.๐๐/๐ คน ระดับ
๑ ร้อยละ ๐.๐๐/๐ คน คะแนนเฉลี่ย ๔.๔.๖๗ %

รวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คะแนนเฉลี่ย ๔.๖๙ ร้อยละ ๔๓.๗๘ %

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ณ จุดบริการ ของเทศบาลตำบลหนองหล่ม เพื่อรายงาน
ผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง ๓ ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการ
ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อันเป็นการสะท้อนผลการให้บริการของหน่วยงาน ได้รับทราบคุณภาพการ
ให้บริการที่เกิดขึ้นและนำผลการสอบถามที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหล่ม และ
เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นตามลำดับ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)  ผู้รายงาน
(นายพิทักษ์ ชมภูภาค)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด



(ลงชื่อ) 
(นางสาวศิริภรณ์ ชิววงศ์ษา)
หัวหน้าสำนักปลัด



(ลงชื่อ) 
(นายวรเทพ โกษา)
ผู้อำนวยการกองช่าง รักษาการแทน
ปลัดเทศบาลตำบลหนองหล่ม

ความเห็นนายกเทศมนตรีตำบลหนองหล่ม



(ลงชื่อ) 
(นายศิริรับ เลิศคำ)
นายกเทศมนตรีตำบลหนองหล่ม