



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานนิติการ ฝ่ายยุทธศาสตร์และแผนงาน สำนักปลัด เทศบาลตำบลลาวาปีปทุม

ที่ มค ๕๒๙๐๑/ ๓๓๖

วันที่ ๒๖ เมษายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการบริการประชาชน ประจำปี ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลลาวาปีปทุม

ตามที่ พ.ร.ฎ.ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดให้ส่วนราชการต้องดำเนินงานเพื่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน นั้น

ฝ่ายยุทธศาสตร์และแผนงาน สำนักปลัด เทศบาลตำบลลาวาปีปทุม ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ที่มีรับบริการงานต่างๆ พร้อมผลสรุปความพึงพอใจตามรายละเอียดแนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวปีพมาพร ปติวัน)

พนักงานจ้างทั่วไป

(นางสาวพรรณธิภา ทาอามาตย์)

นิติกร

(นางจุฑามาศ ประสิตวา)

หัวหน้าฝ่ายยุทธศาสตร์และแผนงาน

(นางปรินดา รักษ์มณี)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความคิดเห็น รองปลัดเทศบาลตำบลลาวาปีปทุม

.....

.....

(นายวีระศักดิ์ นามสง่า)

รองปลัดเทศบาล ปฏิบัติราชการแทน

ปลัดเทศบาล

ความคิดเห็น รองนายกเทศมนตรีตำบลลาวาปีปทุม

.....

.....

(ลงชื่อ)

(นายอัศนีย์ สังขศิลา)

รองนายกเทศมนตรี ปฏิบัติราชการแทน

นายกเทศมนตรีตำบลลาวาปีปทุม

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการบริการประชาชน

ประจำปี ๒๕๖๕

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ

ชาย	คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๕
หญิง	คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๕

๒. อายุ

๑๐ - ๑๗ ปี	คิดเป็นร้อยละ ๕
๑๘ - ๓๐ ปี	คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๕
๓๑ - ๖๐ ปี	คิดเป็นร้อยละ ๕๕
๖๐ ปีขึ้นไป	คิดเป็นร้อยละ ๒๐

๓. การศึกษา

ต่ำกว่า ป.๖/ป.๖	คิดเป็นร้อยละ ๒๐
ม.๓	คิดเป็นร้อยละ ๒๐
ม.๖/ปวช.	คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๕
ปวส./อนุปริญญา	คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕
ปริญญาตรี	คิดเป็นร้อยละ ๓๐
สูงกว่าปริญญาตรี	คิดเป็นร้อยละ ๐

๔. อาชีพ

นักเรียนนักศึกษา	คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕
ค้าขาย	คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๕
รับจ้าง	คิดเป็นร้อยละ ๑๕
รัฐวิสาหกิจ	คิดเป็นร้อยละ ๕
รับราชการ	คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕
อื่นๆ ระบุ.....	คิดเป็นร้อยละ ๗.๕

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	คิดเป็นร้อยละ ๕
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	คิดเป็นร้อยละ ๕
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	คิดเป็นร้อยละ ๑๕
การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	คิดเป็นร้อยละ ๒.๕
การใช้ Internet เทศบาล	คิดเป็นร้อยละ ๗.๕
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์	คิดเป็นร้อยละ ๐
การออกแบบอาคาร	คิดเป็นร้อยละ ๐
การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร	คิดเป็นร้อยละ ๑๐
การชำระภาษีป้าย	คิดเป็นร้อยละ ๒๐
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	คิดเป็นร้อยละ ๒.๕
การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	คิดเป็นร้อยละ ๒.๕
การขออนุญาตรับทำการเก็บขนสิ่งปฏิกูล ฯ	คิดเป็นร้อยละ ๑๐

การชำระภาษีบำรุงท้องที่	คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕
การขออนุญาตจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ	คิดเป็นร้อยละ ๗.๕
การติดต่องานทะเบียนราษฎร	คิดเป็นร้อยละ ๕
การขออนุญาตติดตั้งแผ่นประกาศหรือแผ่นปลิว ฯ	คิดเป็นร้อยละ ๕
การขออนุญาตฆ่าโค/สุกร	คิดเป็นร้อยละ ๒.๕
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร/ตัดแปลง/รื้อถอน ฯ	คิดเป็นร้อยละ ๐
การจดทะเบียนพาณิชย์	คิดเป็นร้อยละ ๗.๕
การขอหนังสือรับรองสิ่งปลูกสร้างในที่ดิน	คิดเป็นร้อยละ ๒.๕
อื่น ๆ	คิดเป็นร้อยละ ๒.๕

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๔๗.๕	๕๒.๕	๐	๐	๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔๗.๕	๕๒.๕	๐	๐	๐
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	๕๐	๕๐	๐	๐	๐
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๔๗.๕	๕๒.๕	๐	๐	๐
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔๒.๕	๔๕	๑๒.๕	๐	๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๓๗.๕	๕๒.๕	๑๐	๐	๐
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๓๗.๕	๕๗.๕	๕	๐	๐
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔๒.๕	๔๗.๕	๑๐	๐	๐
๓. สิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๕๗.๕	๔๐	๒.๕	๐	๐
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๕๐	๓๕	๑๒.๕	๐	๐
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๕๒.๕	๔๐	๗.๕	๐	๐
๔. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๕๕	๔๒.๕	๒.๕	๐	๐
๔. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของเทศบาล	๓๗	๕๒	๘	๒	๑

สรุปความพึงพอใจดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่

- | | |
|---|----------------------------|
| ๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย ๕๒.๕) | ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก |
| ๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย ๕๒.๕) | ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก |
| ๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย ๕๐) | ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก |
| ๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย ๕๒.๕) | ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก |

๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

- | | |
|---|----------------------------|
| ๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย ๔๕) | ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก |
| ๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน (ค่าเฉลี่ย ๕๒.๕) | ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก |
| ๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย ๕๗.๕) | ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก |

๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย ๔๗.๕) ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก
๓. สิ่งอำนวยความสะดวก
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม (ค่าเฉลี่ย ๕๗.๕) ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย ๕๐) ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย ๕๒.๕) ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด
๔. อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย ๕๕) ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด
๔. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของเทศบาล (ค่าเฉลี่ย ๕๒) ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก

ส่วนที่ ๔ : ท่านคิดว่า เทศบาลตำบลลว้าปีปทุมควรปรับปรุงด้านใด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

- | | |
|---|------------------|
| ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน | คิดเป็นร้อยละ ๐ |
| ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน | คิดเป็นร้อยละ ๓ |
| ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร | คิดเป็นร้อยละ ๐ |
| ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา | คิดเป็นร้อยละ ๐ |
| ด้านบริการการรับชำระภาษี | คิดเป็นร้อยละ ๐ |
| ด้านบริการการอนุญาตก่อสร้างอาคาร | คิดเป็นร้อยละ ๐ |
| อื่น ๆ (ระบุ) | คิดเป็นร้อยละ ๐ |
| ไม่แสดงความคิดเห็น/ไม่ต้องปรับปรุง | คิดเป็นร้อยละ ๑๐ |

ตอนที่ ๕ ข้อเสนอแนะด้านอื่นๆ

- ไม่มี

สรุป ประชาชนที่มาขอรับบริการมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๙