



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายวิชาการและแผน เทศบาลตำบลวาปีปทุม

ที่ มค ๕๒๙๐๑/๕๐๕

วันที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการบริการประชาชน

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลวาปีปทุม

ตามที่ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ กำหนดให้ส่วนราชการต้องดำเนินงานเพื่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน นั้น

ฝ่ายวิชาการและแผน สำนักปลัด เทศบาลตำบลวาปีปทุม ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการงานต่างๆ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ผลสรุปความพึงพอใจตามรายละเอียดแนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

นางสาวพรณิชา ทาอามาตย์
นิติกร

(นางจุฑามาศ ปะริตวา)
หัวหน้าฝ่ายวิชาการและแผนงาน

(จำเอนกพอนันต์ พรหมลี)
หัวหน้าสำนักปลัด

(นางอรอนงค์ รังวิเศษ)
ปลัดเทศบาลตำบลวาปีปทุม

(นายประภาส กิจกินตาโอภาส)
นายกเทศมนตรีตำบลวาปีปทุม

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการบริการประชาชน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ

ชาย	คิดเป็นร้อยละ ๔๔
หญิง	คิดเป็นร้อยละ ๕๖

๒. อายุ

๑๐ - ๑๗ ปี	คิดเป็นร้อยละ ๕
๑๘ - ๓๐ ปี	คิดเป็นร้อยละ ๒๑
๓๑ - ๖๐ ปี	คิดเป็นร้อยละ ๕๖
๖๐ ปีขึ้นไป	คิดเป็นร้อยละ ๑๘

๓. การศึกษา

ต่ำกว่า ป.๖/ป.๖	คิดเป็นร้อยละ ๙
ม.๓	คิดเป็นร้อยละ ๑๙
ม.๖/ปวช.	คิดเป็นร้อยละ ๒๘
ปวส./อนุปริญญา	คิดเป็นร้อยละ ๑๔
ปริญญาตรี	คิดเป็นร้อยละ ๒๘
สูงกว่าปริญญาตรี	คิดเป็นร้อยละ ๒

๔. อาชีพ

นักเรียนนักศึกษา	คิดเป็นร้อยละ ๙
ค้าขาย	คิดเป็นร้อยละ ๓๑
รับจ้าง	คิดเป็นร้อยละ ๓๐
รัฐวิสาหกิจ	คิดเป็นร้อยละ ๒
รับราชการ	คิดเป็นร้อยละ ๗
อื่นๆ ระบุ.....	คิดเป็นร้อยละ ๒๑

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	คิดเป็นร้อยละ ๑๒
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	คิดเป็นร้อยละ ๑๒
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	คิดเป็นร้อยละ ๑๖
การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	คิดเป็นร้อยละ ๒
การใช้ Internet เทศบาล	คิดเป็นร้อยละ ๑๒
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์	คิดเป็นร้อยละ ๐
การออกแบบอาคาร	คิดเป็นร้อยละ ๒
การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร	คิดเป็นร้อยละ ๒
การชำระภาษีป้าย	คิดเป็นร้อยละ ๙
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	คิดเป็นร้อยละ ๒
การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	คิดเป็นร้อยละ ๑๔
การขออนุญาตรับทำการเก็บขนสิ่งปฏิกูล ฯ	คิดเป็นร้อยละ ๐
การชำระภาษีบำรุงท้องที่	คิดเป็นร้อยละ ๗
การขออนุญาตจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ	คิดเป็นร้อยละ ๕

การติดต่องานทะเบียนราษฎร	คิดเป็นร้อยละ ๒๑
การขออนุญาตติดตั้งแผ่นประกาศหรือแผ่นปลิว ฯ	คิดเป็นร้อยละ ๒
การขออนุญาตฆ่าโค/สุกร	คิดเป็นร้อยละ ๒
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร/ตัดแปลง/รื้อถอน ฯ	คิดเป็นร้อยละ ๗
การจดทะเบียนพาณิชย์	คิดเป็นร้อยละ ๗
การขอหนังสือรับรองสิ่งปลูกสร้างในที่ดิน	คิดเป็นร้อยละ ๐
อื่น ๆ	คิดเป็นร้อยละ ๙

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๔๔	๔๗	๙	๐	๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๓๗	๕๔	๙	๐	๐
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	๓๓	๕๓	๑๔	๐	๐
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๔๐	๔๔	๑๖	๐	๐
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔๔	๓๓	๒๓	๐	๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๓๘	๓๖	๒๖	๐	๐
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๓๕	๕๖	๙	๐	๐
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔๔	๓๗	๑๙	๐	๐
๓. สิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๔๒	๕๖	๒	๐	๐
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๓๗	๕๑	๑๒	๐	๐
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๔๙	๔๒	๙	๐	๐
๔. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๕๓	๔๐	๗	๐	๐
๔. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของเทศบาล					
	๔๗	๔๔	๗	๒	๐

สรุปความพึงพอใจดังนี้

๑. ด้านเจ้าหน้าที่

- ๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย ๔.๓๔) ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก
- ๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย ๔.๒๗) ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก
- ๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย ๔.๑๘) ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก
- ๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย ๔.๒๓) ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก

๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

- ๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย ๔.๒๐) ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก
- ๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน (ค่าเฉลี่ย ๔.๑๑) ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก
- ๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย ๔.๒๕) ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก
- ๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย ๔.๒๕) ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก

๓. สิ่งอำนวยความสะดวก

- ๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม (ค่าเฉลี่ย ๔.๓๙) ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก
- ๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย ๔.๒๕) ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก

๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย ๔.๓๙) ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก
๔. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย ๔.๔๖) ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก
๕. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของเทศบาล (ค่าเฉลี่ย ๔.๓๔) ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก

ส่วนที่ ๔ : ท่านคิดว่า เทศบาลตำบลวาปีปทุมควรปรับปรุงด้านใด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	คิดเป็นร้อยละ ๐
ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน	คิดเป็นร้อยละ ๒
ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร	คิดเป็นร้อยละ ๕
ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา	คิดเป็นร้อยละ ๒
ด้านบริการการรับชำระภาษี	คิดเป็นร้อยละ ๒
ด้านบริการการอนุญาตก่อสร้างอาคาร	คิดเป็นร้อยละ ๕
อื่น ๆ (ระบุ)	คิดเป็นร้อยละ ๗
ไม่แสดงความคิดเห็น/ไม่ต้องปรับปรุง	คิดเป็นร้อยละ ๗๗

ตอนที่ ๕ ข้อเสนอแนะด้านอื่นๆ

- สถานที่จอดรถไม่เพียงพอเมื่อมีการจัดกิจกรรมต่างๆ
- อยากให้เทศบาลฯ ปรับปรุงสถานที่ออกกำลังกายบริเวณรอบสระหนองแคน

สรุป ประชาชนที่มาขอรับบริการมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๑