



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล

ที่ อท ๕๒๑๐๑/

วันที่ ๓๐ ธันวาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน ปลัดเทศบาล

ตามที่ สำนักปลัดเทศบาล ได้จัดโครงการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนา ปรับปรุง และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนภายในเขตเทศบาลและผู้เข้ามาใช้บริการด้านต่าง ๆ เช่น งานทะเบียนราษฎร งานนิติการ การจดทะเบียนพาณิชย์ การรับเรื่องร้องทุกข์ การบริการให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ การขออนุญาต และงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นต้น โดยมีระยะเวลาในการดำเนินการ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔ นั้น

บัดนี้ ได้สิ้นปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ แล้ว จึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ให้ผู้บริหารทราบและพิจารณาเพื่อนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านการให้บริการประชาชน ให้ครอบคลุมในด้านต่าง ๆ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางลภัสรดา จงแพทย์)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

เรียน นายกเทศมนตรี
- เพื่อโปรดทราบ

(นายสุพล เรืองฤทธิ์)
ปลัดเทศบาล



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการประชาชน
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เทศบาลตำบลป่าโมก
อำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง

คำนำ

เทศบาลตำบลป่าโมก ได้ดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ช่วงระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔) ต่อเนื่องเป็นประจำทุกปีเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนา ปรับปรุง และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนภายในเขตเทศบาลและผู้เข้ามาใช้บริการงานด้านต่างๆ อาทิเช่น งานทะเบียนราษฎร งานนิติการ งานจดทะเบียนพาณิชย์ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานขออนุญาต การร้องเรียนร้องทุกข์ เป็นต้น โดยจัดทำแบบสอบถาม ณ จุดให้บริการต่างๆ ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีผู้เข้ามาใช้บริการและร่วมตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น ๙๐ คน

เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อรายงานผลการดำเนินงานโครงการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการในด้านต่าง ๆ กับประชาชนผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานเทศบาลตำบลป่าโมก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า เอกสารรายงานผลการดำเนินงานฉบับนี้จะเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงโครงการฯ ให้ดีขึ้นและมีประสิทธิภาพต่อไป

สำนักปลัดเทศบาล

๓๐ ธันวาคม ๒๕๖๔

สารบัญ

หน้า

รายงานผลการดำเนินโครงการ

1-3

ภาคผนวก

- ตัวอย่างแบบประเมินความพึงพอใจ

รายงานผลการดำเนินโครงการ และสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

โครงการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการประชาชน

เทศบาลตำบลป่าโมก

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

การจัดโครงการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลป่าโมก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนา ปรับปรุง และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนภายในเขตเทศบาลและผู้เข้ามาใช้บริการด้านต่าง ๆ เช่น งานทะเบียนราษฎร งานนิติการ การจดทะเบียนพาณิชย์ การรับเรื่องราว/ร้องทุกข์ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานขออนุญาตต่าง ๆ เป็นต้น โดยได้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการฯ ด้วยการแจกแบบสอบถามจำนวน ๑๐๐ ชุด และได้รับแบบประเมินกลับมา จำนวน ๙๐ ชุด คิดเป็น ๙๐ % ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	พอใจ (๓)	ไม่ค่อยพอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๖๗.๖๑ (๖๒.๒)	๒๑.๐๙ (๑๙.๔)	๑๑.๓๐ (๑๐.๔)	-	-
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔๒.๙๓ (๓๙.๕)	๓๒.๖๑ (๓๐.๐)	๒๒.๒๘ (๒๐.๕)	๒.๑๗ (๒.๐)	-
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๕๔.๘๙ (๕๐.๕)	๓๕.๓๓ (๓๒.๕)	๙.๗๘ (๙.๐)	-	-
ภาพรวมทั้งโครงการ	๕๕.๑๔	๒๙.๖๘	๑๔.๔๕	๐.๗๒	๐

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

- ควรมีบริการเครื่องดื่ม (มูมกาแฟ) ให้บริการประชาชน หรือผู้มาใช้บริการ
- ควรมีปากกา และถุงมือแจกให้แก่ประชาชนผู้ใช้บริการ เพื่อลดการสัมผัส
- ควรประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการแสดงการฉีดวัคซีนป้องกันโควิด-๑๙ ก่อนเข้ารับบริการ

เป้าหมายเชิงเวลา สามารถดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

งบประมาณ ใช้งบประมาณจากเงินรายได้ จำนวน ๐ บาท

ระยะเวลาดำเนินโครงการ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔

กิจกรรมดำเนินงาน

ที่	กิจกรรม	ปีงบประมาณ ๒๕๖๔											ปีงบประมาณ ๒๕๖๕				
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	
๑	ขออนุมัติโครงการ	->															
๒	ดำเนินงานโครงการ	<-	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	->				
๓	ประเมิน/รายงานโครงการ													<---->			
๔	ส่งรายงาน														<-----	----->	

สถานที่ดำเนินการ

๑. สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าโมก
๒. ห้องสำนักปลัดเทศบาล
๓. สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลป่าโมก
๔. กองช่าง
๕. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
๖. กองคลัง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. สามารถพัฒนา ปรับปรุง และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการบริการได้อย่างต่อเนื่อง
๒. สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ และตอบสนองได้ตรงตามความต้องการของประชาชนภายในเขตเทศบาล หรือผู้มาติดต่อราชการ

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินโครงการ

- ประชาชน หรือผู้เข้ามาติดต่อราชการ ขาดร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม เช่น ไม่สะดวกในการกรอกข้อมูล หรือแจ้งให้เจ้าหน้าที่กรอกข้อมูลได้เลย เป็นต้น ซึ่งอาจส่งผลให้ผลสรุปการประเมินมีความคลาดเคลื่อน

ตัวอย่างแบบประเมินความพึงพอใจ

แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
เทศบาลตำบลป่าโมก อำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง

คำชี้แจง เทศบาลตำบลป่าโมก ได้จัดทำแบบสอบถามนี้ เพื่อสอบถามระดับความพึงพอใจของผู้ที่ติดต่อราชการกับเทศบาลตำบลป่าโมก ดังนั้น จึงขอความร่วมมือจากท่านโปรดกรอกแบบสอบถามให้ครบถ้วน เพื่อคำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์และเพื่อการพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการในด้านต่าง ๆ ต่อไป

แบบสอบถามมี ๒ ส่วน ส่วนที่ ๑ เป็นข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ ๒ เป็นข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าโมก

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป โปรดทำเครื่องหมาย ลงในหน้าข้อความที่ท่านเลือก

๑. เพศ ๑) ชาย ๒) หญิง

๒. อาชีพ ๑) ข้าราชการ/พนักงานเทศบาล/พนักงานราชการ
 ๒) พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ พนักงานบริษัท
 ๓) พ่อค้า/แม่ค้า/เกษตรกร/ประชาชนทั่วไป
 ๔) อื่นๆ (ระบุ).....

๓. ท่านติดต่อกับเทศบาลตำบลป่าโมก ในลักษณะใด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

๑) ขอข้อมูล ๒) ประสานงาน
 ๓) รับบริการ ๔) ปรึกษางาน
 ๕) อื่นๆ (ระบุ).....

๔. ท่านติดต่อกับเทศบาลตำบลป่าโมก ได้ทางใด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

๑) มาติดต่อเอง ๒) ทางโทรศัพท์
 ๓) ทางจดหมาย ๔) ทางหนังสือราชการ
 ๕) ทาง e-mail ๖) อื่นๆ (ระบุ).....

๕. ท่านติดต่อกับงาน/ฝ่ายใด ในหน่วยงานของเทศบาลตำบลป่าโมก (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

๑) งานทะเบียนราษฎร
 ๒) งานจดทะเบียนพาณิชย์
 ๓) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
 ๔) งานนิติการ/ งานร้องเรียนร้องทุกข์

๖. ความถี่ในการติดต่อกับเทศบาลตำบลป่าโมก

๑) ๑ ครั้ง/เดือน ๒) ๒-๓ ครั้ง/เดือน
 ๓) เกือบทุกวัน ๔) อื่นๆ (ระบุ).....

๗. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของเทศบาลจากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

๑) หนังสือราชการ ๒) Website
 ๓) เจ้าหน้าที่ของเทศบาล ๔) อื่นๆ (ระบุ).....

โปรดพลิกด้านหลัง ----->

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	พอใจ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ
๑. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๑.๑เจ้าหน้าที่มีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี ๑.๒มีความสุภาพและเต็มใจให้บริการ ๑.๓มีการให้บริการที่เป็นธรรม (ไม่เลือกปฏิบัติ) ๑.๔มีความซื่อสัตย์ (ไม่เรียกร้อยค่าตอบแทน) ๑.๕การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ๒.๑ขั้นตอน ระเบียบ วิธีการในการขอรับบริการ ๒.๒ความรวดเร็วในการให้บริการ ๒.๓คุณภาพ/ความถูกต้อง/ความชัดเจนของข้อมูล/คำแนะนำ/การให้บริการ ๒.๔การดำเนินการทันกำหนดเวลา ๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๓.๑การให้ความสะดวกในการให้บริการ ๓.๒ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่					

๔. ถ้าคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน ท่านจะให้คะแนนภาพรวมในการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าโมก.....คะแนน
 ท่านมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงในการให้บริการอย่างไร (โปรดระบุ)

.....

.....

.....

ขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ เพื่อใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป....
 เทศบาลตำบลป่าโมก