บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลบ้านต๋อม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

ที่ พย ๕๓๗๐๑/ **วันที่** ๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน **นายกเทศมนตรีตำบลบ้านต๋อม**

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒ มาตรา ๕๒ กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยอย่างน้อยต้องมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ตลอดจนจัดให้มีการรับฟังและสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงการบริหารงานให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนมากที่สุด และเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจขององค์กร มีประสิทธิภาพและความคุ้มค่า

ในการนี้ จึงขอรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ รายละเอียดดังนี้ ประชาชนผู้รับบริการในเขตเทศบาลตำบลบ้านต๋อม จำนวน ๒๐๐ คน ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชาย จำนวน ๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๕๐ และเพศหญิง จำนวน ๑๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕๐

อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุมกกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๕๐ รองลงมาคืออายุระหว่าง ๔๐-๖๐ ปี จำนวน ๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๕๐ อายุอยู่ระหว่าง ๒๐-๔๐ ปี จำนวน ๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๕๐ และอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐ ตามลำดับ

<u>ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านต๋อม</u>

๑. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน ๕๐ ราย

รายการ	ระดับความพึงพอใจ		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ มีความชัดเจน	๔๘	๒	๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๔๙	๑	๐
๓. ขั้นตอนการให้บริการมีความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๔๘	๒	๐
ด้านช่องทางการให้บริการ			
๔. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔๔	๖	๐
๕. มีช่องการให้บริการที่มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๔๕	๕	๐
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
๖. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เต็มใจ และเอาใจใส่	๔๙	๑	๐
๗. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๔๘	๒	๐
๘. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๔๗	๓	๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
๙. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งรอรับบริการ	๔๙	๒	๐
๑๐. มีป้ายหรือการจัดผังการให้บริการไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๔๖	๕	๐
๑๑. อาคาร สถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๔๘	๓	๐

<u>สรุป</u> ความพึงพอใจการต่อการบริการ **งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม** <u>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</u> ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๗ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๓ <u>ด้านช่องทางการให้บริการ</u> ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๐๐ <u>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</u> ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐ <u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u> ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๓ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๔.๖๗

๒. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำนวน ๕๐ ราย

รายการ	ระดับความพึงพอใจ		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ มีความชัดเจน	๔๔	๖	๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๔๖	๔	๐
๓. ขั้นตอนการให้บริการมีความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๔๕	๕	๐
ด้านช่องทางการให้บริการ			
๔. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๓๘	๑๒	๐
๕. มีช่องการให้บริการที่มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๓๙	๑๑	๐
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
๖. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เต็มใจ และเอาใจใส่	๔๗	๓	๐
๗. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๔๗	๓	๐
๘. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๔๕	๕	๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
๙. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งรอรับบริการ	๔๙	๑	๐
๑๐. มีป้ายหรือการจัดผังการให้บริการไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๔๕	๕	๐
๑๑. อาคาร สถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๔๕	๕	๐

<u>สรุป</u> ความพึงพอใจการต่อการบริการ **งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม** <u>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</u> ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ <u>ด้านช่องทางการให้บริการ</u> ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๐๐ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๐ <u>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</u> ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๗ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๗.๓๓ <u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u> ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๗ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๗.๓๓

๓. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานจัดเก็บรายได้ จำนวน ๕๐ ราย

รายการ	ระดับความพึงพอใจ		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ มีความชัดเจน	๔๗	๓	๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๔๘	๒	๐
๓. ขั้นตอนการให้บริการมีความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๔๖	๔	๐
ด้านช่องทางการให้บริการ			
๔. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔๕	๕	๐
๕. มีช่องการให้บริการที่มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๔๖	๔	๐
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
๖. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เต็มใจ และเอาใจใส่	๔๖	๔	๐
๗. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๔๕	๕	๐
๘. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๔๒	๘	๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
๙. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งรอรับบริการ	๔๘	๒	๐
๑๐. มีป้ายหรือการจัดผังการให้บริการไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๔๗	๓	๐
๑๑. อาคาร สถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๔๖	๔	๐

<u>สรุป</u> ความพึงพอใจการต่อการบริการ **งานจัดเก็บรายได้** <u>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</u> ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐ <u>ด้านช่องทางการให้บริการ</u> ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๐ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๙.๐๐ <u>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</u> ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๗ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๓๓ <u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u> ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐

๔. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านการโยธา การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร จำนวน ๕๐ ราย

รายการ	ระดับความพึงพอใจ		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ มีความชัดเจน	๔๔	๖	๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๔๐	๑๐	๐
๓. ขั้นตอนการให้บริการมีความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๔๕	๕	๐
ด้านช่องทางการให้บริการ			
๔. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔๐	๑๐	๐
๕. มีช่องการให้บริการที่มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๓๙	๑๑	๐
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
๖. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เต็มใจ และเอาใจใส่	๔๘	๒	๐
๗. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๔๗	๓	๐
๘. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๔๒	๘	๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
๙. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งรอรับบริการ	๔๘	๒	๐
๑๐. มีป้ายหรือการจัดผังการให้บริการไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๔๒	๘	๐
๑๑. อาคาร สถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๔๗	๓	๐

<u>สรุป</u> ความพึงพอใจการต่อการบริการ **งานด้านการโยธา การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร** <u>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</u> ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๐ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐๐ <u>ด้านช่องทางการให้บริการ</u> ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๐๐ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๐๐ <u>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</u> ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๓๓ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๘.๖๗ <u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u> ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๓๓ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๘.๖๗

สรุป ผลความพึงพอใจในแต่ละงานของเทศบาลตำบลบ้านต๋อม

จากการการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลบ้านต๋อม พบว่าความพึงพอใจในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗๓ อันดับที่ ๒ งานจัดเก็บรายได้ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ อันดับ ๓ งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๙ และอันดับที่ ๔ งานด้านการโยธา การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๔

โดยภาพรวมทั้ง ๔ งาน พบว่าความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลบ้านต๋อมแต่ละส่วนงานรวมไปถึงการบริการในแต่ละด้านอยู่ใน**ระดับความพึงพอใจมากรวมทั้งหมดทุกส่วนงาน คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๓**

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวอัจฉราวรรณ บุญเตี่ยม)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

- ความเห็นของหัวหน้าฝ่ายอำนวยการ
  - เพื่อโปรดทราบ

(นางประนอม จันทร์เชียงมา)
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

- ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล
  - เพื่อโปรดทราบ

(นายวิวัฒน์ พิพัฒนพงศ์กุล)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

- ความเห็นของปลัดเทศบาลตำบลบ้านต๋อม
  - ทราบ

(นายวิวัฒน์ พิพัฒนพงศ์กุล)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล รักษาราชการแทน
ปลัดเทศบาลตำบลบ้านต๋อม

- ความเห็นของนายกเทศมนตรีตำบลบ้านต๋อม

(นายศุภชาติ สันกว๊าน)
นายกเทศมนตรีตำบลบ้านต๋อม

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ
เทศบาลตำบลบ้านต๋อม อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 20 – 40 ปี ☐ 40 - 60 ปี ☐ มากกว่า 60 ปี

3. ระดับการศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษา/ปวช. ☐ อนุปริญญา/ปวส. ☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

☐ สูงกว่าปริญญาตรี ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4. อาชีพ ☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ รับจ้าง /ลูกจ้าง ☐ เกษตรกร ☐ ธุรกิจส่วนตัว ☐ อื่น ๆ .....

ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

☐ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ☐ งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

☐ งานจัดเก็บรายได้ ☐ งานด้านการโยธา การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

รายการ	**ระดับความพึงพอใจ**		
	มาก	**ปานกลาง**	**น้อย**
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ มีความชัดเจน			
2. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว			
3. ขั้นตอนการให้บริการมีความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง			
ด้านช่องทางการให้บริการ			
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย			
5. มีช่องการให้บริการที่มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก			
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เต็มใจ และเอาใจใส่			
7. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง			
8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
9. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งรอรับบริการ			
10. มีป้ายหรือการจัดผังการให้บริการไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม			
11. อาคาร สถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย			

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....

.....