บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองวิชาการและแผนงานเทศบาลเมืองปรกฟ้า

ที่ ชบ๕๖๒๐๖/๑๐๐ **วันที่** ๑ กันยายน ๒๕๖๑

เรื่อง สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองปรกฟ้า ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองปรกฟ้า

<u>เรื่องเดิม</u>

ด้วยกองวิชาการและแผนงานจะดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการของเทศบาลเมืองปรกฟ้า เพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองปรกฟ้า

<u>ข้อเท็จจริง</u>

กองวิชาการและแผนงานได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจ เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยสุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการจำนวน ๑๐๐ คน โดยสรุปผลได้ดังนี้

๑. เรื่องที่ขอรับบริการ

- การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ
- การยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- บริการ Internet สำหรับประชาชน
- การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร
- การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน
- การออกแบบอาคาร
- การขอมิเตอร์น้ำ
- การขอจดทะเบียนพาณิชย์
- การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน/ภาษีป้าย/ภาษีบำรุงท้องที่
- การชำระค่าน้ำประปา
- การชำระค่าขยะมูลฝอย
- การขอรับบริการเก็บขนขยะมูลฝอย
- การขอรับวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า
- การขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร
- การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- การขอใช้สนามกีฬากลางแจ้งเทศบาลเมืองปรกฟ้า
- การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยโรคเอดส์
- การขอรับการสนับสนุนรถบรรทุกน้ำเพื่ออุปโภค/บริโภค/เพื่อการเกษตร

/แบบสอบถาม...

๒. แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	๘๑%	๑๗%	๒%		
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๗๙%	๑๖%	๕%		
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๖๖%	๒๖%	๘%		
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๖๓%	๒๖%	๑๑%		
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๕๖%	๒๔%	๒๐%		
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๘๔%	๑๑%	๕%		
๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	๘๙%	๙%	๒%		
๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๖๔%	๒๗%	๙%		
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๘๖%	๑๐%	๔%		
๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๕๕%	๒๙%	๑๖%		
๓.๓ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๘๑%	๑๒%	๗%		
๓.๔ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๘๙%	๘%	๓%		
รวม	**๘๙๓**	**๒๑๕**	**๙๒**		
คิดเป็นร้อยละ	**๗๔.๔๒**	**๑๗.๙๒**	**๗.๖๗**		

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการประชาชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๗๔.๔๒

๓. สรุปตามข้อเสนอแนะ เทศบาลเมืองปรกฟ้าควรปรับปรุงด้านใด

- ระบบการจัดการน้ำประปา

<u>ข้อพิจารณา</u>

เห็นควรนำผลการประเมินหรือข้อบกพร่องตามแบบสอบถาม นำมาปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานในด้านต่างๆ ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

สร้อยจินดา

(นางสาวสร้อยจินดา ศรีสุข)

ผู้ช่วยนักประชาสัมพันธ์

/๓...

เรื่อง สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองปรกฟ้า ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองปรกฟ้า

ความเห็นผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน

.....

.....

(นายณรงค์ สุรินทร์)
หัวหน้าฝ่ายแผนงานและงบประมาณ รักษาราชการแทน
ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน

ความเห็นรองปลัดเทศบาลเมืองปรกฟ้า

.....

.....

(นางปาริชาต โปปัญจมะกุล)
รองปลัดเทศบาลเมืองปรกฟ้า

ความเห็นปลัดเทศบาลเมืองปรกฟ้า

.....

.....

จ่าสิบตรี

(เดชอนันต์ มธุรัญญานนท์)
ปลัดเทศบาลเมืองปรกฟ้า

ความเห็นนายกเทศมนตรีเมืองปรกฟ้า

.....

.....

(นายสุทิน สุดถิ่น)
นายกเทศมนตรีเมืองปรกฟ้า

แบบสอบถามความพึงพอใจเทศบาลเมืองปรกฟ้า

เทศบาลเมืองปรกฟ้าได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลเมืองปรกฟ้า หรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพธ์ทำแผนปรับปรุงการให้ บริการและดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ	
ชื่อผู้ขอรับบริการ (บุคคลหรือหน่วยงาน)	
ที่อยู่ผู้ขอรับบริการ	
เบอร์โทรศัพท์ผู้ขอรับบริการ	
ขอรับบริการจาก (ชื่อหน่วยงานผู้ให้บริการ)	
ส่วนที่ 2 : เรื่องที่ขอรับบริการ	
○ การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	○ การชำระค่าน้ำประปา
○ การยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	○ การชำระค่าขยะมูลฝอย
○ บริการ Internet สำหรับประชาชน	○ การขอรับบริการเก็บขนขยะมูลฝอย
○ การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	○ การขอรับวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า
○ การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	○ การขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร
○ การออกแบบอาคาร	○ การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
○ การขอมิเตอร์น้ำ	○ การขอใช้สนามกีฬากลางแจ้งเทศบาลเมืองปรกฟ้า
○ การขอจดทะเบียนพาณิชย์	○ การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยโรคเอดส์
○ การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน/ภาษีป้าย/ภาษีบำรุงท้องที่	○ การขอรับการสนับสนุนรถบรรทุกน้ำเพื่ออุปโภค/บริโภค/เพื่อการเกษตร
○ อื่น ๆ.....	

ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ					
หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	**ระดับความพึงพอใจ**				
	มากที่สุด	**มาก**	**ปานกลาง**	**น้อย**	**ควรปรับปรุง**
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย					
1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่					
1.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
1.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
2.2 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
2.3 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว					
2.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ					
3.2 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					
3.3 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม					
3.4 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย					

ส่วนที่ 4 : ท่านคิดว่า เทศบาลเมืองปกฟ้าควรปรับปรุงด้านใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ○ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
- ○ ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน
- ○ ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร
- ○ ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา
- ○ ด้านบริการการรับชำระภาษี
- ○ ด้านบริการการอนุญาตก่อสร้างอาคาร
- ○ อื่น ๆ (ระบุ).....

5. ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....