บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลตำบลทับมา

ที่ **รย ๕๔๑๐๒/๖๙๘** **วันที่** ๒ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานการความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทับมาประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

เรียน นายกเทศมนตรีฯ/ปลัดเทศบาลฯ/รองปลัดเทศบาลฯ

ด้วยเทศบาลตำบลทับมา ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทับมา ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามารับบริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มีประชาชนมาใช้บริการต่าง ๆ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลทับมา จำนวน ๑๐๐ คน ดังรายละเอียดแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวสมลักษณ์ มูลตรีประถม)
เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

(นางสาวกันต์สินี รุ่งสุรฉัตร์)
หัวหน้าฝ่ายบริหารงานและยุทธศาสตร์ รักษาราชการแทน
ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน

(นางสาวเรวิญา ชจิตเนติธรรม)
ปลัดเทศบาลตำบลทับมา

(นายประเสริฐ วงษ์ศรี)
นายกเทศมนตรีตำบลทับมา

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลทับมา

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

****

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ๑. ชายจำนวน ๔๐ คน ๒. หญิงจำนวน ๖๐ คน

๒. อายุ ..... ปี

๓. จบการศึกษาขั้นสูงสุด

๑. ไม่ได้เรียนหนังสือจำนวน ๓ คน ๒. ประถมศึกษา จำนวน ๕๘ คน

๓. มัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน ๒๓ คน ๔. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน ๑๗ คน

๕. อนุปริญญา / ปวส. จำนวน ๕ คน ๖. ปริญญาตรี จำนวน ๓ คน

๗. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑ คน ๘. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

๔.อาชีพ ...๓๔ คน....เกษตรกร ...๒๕ คน..ประกอบธุรกิจส่วนตัว ...๖ คน..รับราชการ

...๑๓ คน.....ลูกจ้าง ...๑๘ คน..นักเรียน/นักศึกษา ...๔ คน..อื่น ๆ

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

...๙ คน..การข้อมูลข่าวสารทางราชการ ...๑๓ คน..การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ

...๕ คน..การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ...๑๖ คน..การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรไข้เลือดออก

...๑๑ คน..การใช้ Internet ตำบล ...๔ คน..การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

...๑๐ คน..ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ...๑๑ คน..การขอจดทะเบียนพาณิชย์

...๒๑ คน..การชำระภาษี ต่างๆ ..... อื่น ๆ

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใจ	ควรปรับปรุง
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๗๗ คน	๒๓ คน			
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว แลอาใจใส่	๑๘ คน	๘๒ คน			
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อ	๗๘ คน	๒๐ คน	๒ คน		
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๑๘ คน	๘๐ คน	๒ คน		
๕.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๘๗ คน	๑๒ คน	๑ คน		
๖. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๑๗ คน	๘๓ คน			
๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔๐ คน	๖๐ คน			
๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม	๗๙ คน	๑๗ คน		๔ คน	

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลทับมา อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ☐๑. ชาย ๒. หญิง☐

๒. อายุ ..... ปี

๓. จบการศึกษาชั้นสูงสุด

☐ ๑. ไม่ได้เรียนหนังสือ ☐ ๒. ประถมศึกษา
☐ ๓. มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ ๔. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
☐ ๕. อนุปริญญา / ปวส. ☐ ๖. ปริญญาตรี
☐ ๗. สูงกว่าปริญญาตรี ☐ ๘. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

๔.อาชีพ ..... เกษตรกร ..... ประกอบธุรกิจส่วนตัว ..... รับราชการ
..... ลูกจ้าง ..... นักเรียน/นักศึกษา ..... อื่น ๆ

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

..... การข้อมูลข่าวสารทางราชการ ..... การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ
..... การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ..... การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก
..... การใช้ Internet ตำบล ..... การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
..... ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ..... การขอจดทะเบียนพาณิชย์
..... การชำระภาษี ต่างๆ ..... อื่น ๆ

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลทับมา

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย					
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อ					
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๖. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม					

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....
.....
.....
.....
.....