



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ เทศบาลตำบลทับมา

ที่ รย ๕๔๑๐๒ / ๖๙๘

วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทับมา
ปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน นายกเทศมนตรีฯ/ปลัดเทศบาลฯ/รองปลัดเทศบาลฯ

ด้วยเทศบาลตำบลทับมา ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทับมา ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีประชาชนมาใช้บริการต่างๆ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลทับมา มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทับมา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

๑.สำนักปลัดเทศบาล มีการให้บริการ ๑๒ กระบวนงาน ดังนี้

-การช่วยเหลือสาธารณภัยสนับสนุนน้ำอุปโภค - บริโภค	จำนวน	๓	คน
-การช่วยเหลือสาธารณภัยกรณีไม่เกิดความเสียหาย	จำนวน	๘	คน
-การช่วยเหลือสาธารณภัยกรณีเกิดความเสียหาย	จำนวน	๑๐	คน
-การรับแจ้งการเกิด (เกิดในบ้าน,นอกบ้าน)	จำนวน	๒	คน
-การรับแจ้งการตาย (ตายในท้องที่ ,ตายในบ้าน ,ตายนอกบ้าน)	จำนวน	๔	คน
-การรับแจ้งการย้ายเข้า	จำนวน	๗	คน
-การรับแจ้งการย้ายออก	จำนวน	๙	คน
-การรับแจ้งการย้ายปลายทาง	จำนวน	๑๓	คน
-การรับแจ้งการย้ายกลับที่เดิม	จำนวน	๙	คน
-การขอเลขที่บ้าน	จำนวน	๑๐	คน
-การตรวจคัดและรับรองเอกสารการทะเบียนราษฎร	จำนวน	๗	คน
-การแก้ไขรายการเอกสารการทะเบียนราษฎร	จำนวน	๑๔	คน

โดยมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทับมา คิดเป็นร้อยละ ๙๗

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๔	๙๖			
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔๖	๕๒	๑	๑	
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	๒๑	๗๗	๑	๑	

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๔๖	๕๔			
๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๑๐	๘๔	๖		
๖. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๕๑	๔๙			
๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๑๑	๘๓	๖		
๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๔๖	๕๓	๑		

๒.กองคลัง มีการให้บริการ ๕ กระบวนงาน ดังนี้

-การรับชำระภาษีป้าย	จำนวน	๒๙	คน
-การจดทะเบียนพาณิชย์ (ตั้งใหม่)	จำนวน	๒๘	คน
-การจดทะเบียนเปลี่ยนแปลงรายการจดทะเบียน	จำนวน	๕	คน
-การจดทะเบียนยกเลิกพาณิชย์กิจ	จำนวน	๑๕	คน
-การรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	จำนวน	๒๓	คน

โดยมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทับมา คิดเป็นร้อยละ ๘๗

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๓๑	๓๔	๓๓		๒
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔๔	๓๒	๒๑	๑	๒
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ	๔๗	๒๗	๒๕	๑	
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๓๒	๕๘	๘	๑	๑
๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๑๘	๔๔	๓๖	๑	๑

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๖. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๓๕	๒๖	๒๕	๑๔	
๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๓๑	๔๙	๑๙	๑	
๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๔๒	๔๐	๑๗	๑	

๓. กองช่าง การให้บริการ ๒ กระบวนงาน ดังนี้

- การขออนุญาตก่อสร้าง/ดัดแปลง/รื้อถอนอาคาร

จำนวน ๗๘ คน

- การแจ้งขุดดินและการแจ้งถมดิน

จำนวน ๒๒ คน

โดยมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทับมา คิดเป็นร้อยละ ๙๘

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๑๙	๖๒	๑๔	๔	๑
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔๐	๕๒	๔	๑	๓
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ	๕๖	๒๔	๑๙		๑
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๓๐	๓๒	๓	๓๕	
๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๒๕	๑๖	๓๔	๑๕	๑๐
๖. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๓๒	๓๒	๒๗	๙	
๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔๘	๓๐	๙	๑๒	๑
๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๕๑	๒๙	๒๐		

๔.กองการศึกษา การให้บริการ ๒ กระบวนงาน ดังนี้

- การรับสมัครนักเรียนเข้าเรียนก่อนระดับประถมศึกษา จำนวน ๕๕ คน
ในสถานศึกษาสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
(โรงเรียนอนุบาลทับมา)
- การรับสมัครนักเรียนเข้าเรียนก่อนระดับประถมศึกษา จำนวน ๔๕ คน
ในสถานศึกษาสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
(ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านทับมา)

โดยมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทับมา คิดเป็นร้อยละ ๙๔

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๘	๖๒	๓๐		
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๓๘	๓๔	๒๘		
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๓๑	๓๒	๓๗		
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๔๓	๕๓	๔		
๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๕๗	๔๓			
๖. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๓๙	๓๕	๒๖		
๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๓๘	๕๔	๘		
๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๓๕	๓๗	๒๘		

๕.กองวิชาการและแผนงาน การให้บริการ ๔ กระบวนงาน ดังนี้

- รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ จำนวน ๕๓ คน
- ศูนย์เฝ้าระวังความรุนแรงและไกล่เกลี่ย ประนีประนอมความ และศูนย์ยุติความรุนแรงต่อผู้หญิง จำนวน ๐ คน
- ขอข้อมูลข่าวสารของทางราชการ ตาม พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ จำนวน ๑๔ คน
- การบริการอินเทอร์เน็ต จำนวน ๓๓ คน

โดยมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทับมา คิดเป็นร้อยละ ๙๔

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๓๑	๖๒	๔	๒	๑
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๓๔	๕๖	๘		๒
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๓๘	๔๙	๑๐	๒	๑
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๒๑	๖๘	๑๐	๑	
๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔๗	๕๓			
๖. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๖๘	๓๑		๑	
๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๑๐๐				
๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๒๗	๗๓			

๖. กองสวัสดิการสังคม การให้บริการ ๗ กระบวนงาน ดังนี้

-การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	จำนวน	๓๐	คน
-การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยความพิการ	จำนวน	๓๐	คน
-การขอรับการสงเคราะห์ผู้ป่วยเอดส์	จำนวน	๓	คน
-การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	จำนวน	๗	คน
-การรับสมัครสมาชิกศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิต และส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุตำบลทับมา	จำนวน	๗	คน
-การขึ้นทะเบียนเกษตรกรผู้ปลูกพืชเศรษฐกิจ	จำนวน	๑๓	คน
-การยื่นคำขอรับเงินสงเคราะห์การจัดการศพผู้สูงอายุตามประเพณี	จำนวน	๑๐	คน

โดยมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทับมา คิดเป็นร้อยละ ๙๖

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๓๔	๖๖			

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๖๓	๓๗			
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๒๒	๖๕	๑๓		
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๔๘	๕๒			
๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๒๕	๗๕			
๖. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๖๒	๓๘			
๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๕๑	๔๙			
๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๖๒	๓๘			

๗. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม การให้บริการ ๒๔ กระบวนงาน ดังนี้

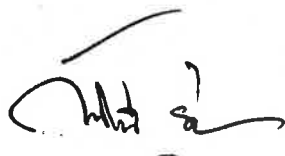
-การขอใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	จำนวน	๗	คน
-การขอต่ออายุใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	จำนวน	๒	คน
-การขอใบอนุญาตจัดตั้งตลาด	จำนวน	๑๑	คน
-การขอต่อใบอนุญาตจัดตั้งตลาด	จำนวน	๒	คน
-การขอใบอนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหารพื้นที่เกิน ๒๐๐ ตารางเมตร	จำนวน	๓	คน
-การขอต่อใบอนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหารพื้นที่เกิน ๒๐๐ ตารางเมตร	จำนวน	๑๐	คน
-การขอหนังสือรับรองการแจ้งจัดตั้งสถานที่สะสมอาหารพื้นที่ไม่เกิน ๒๐๐ ตารางเมตร	จำนวน	๒	คน
-การขอใบอนุญาตจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ	จำนวน	๑๒	คน
-การขอต่อใบอนุญาตจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ	จำนวน	๒	คน
-การขอใบอนุญาตประกอบกิจการรับทำการกำจัดสิ่งปฏิกูล	จำนวน	๑	คน
-การขอต่อใบอนุญาตประกอบกิจการรับทำการกำจัดสิ่งปฏิกูล	จำนวน	๓	คน
-การขอใบอนุญาตประกอบกิจการรับทำการกำจัดมูลฝอยทั่วไป	จำนวน	๙	คน
-การขอต่อใบอนุญาตประกอบกิจการรับทำการกำจัดมูลฝอยทั่วไป	จำนวน	๓	คน
-การขอใบอนุญาตประกอบกิจการรับทำการเก็บและขนส่งสิ่งปฏิกูล	จำนวน	๑	คน
-การขอต่อใบอนุญาตประกอบกิจการรับทำการเก็บและขนส่งสิ่งปฏิกูล	จำนวน	๒	คน
-การขอใบอนุญาตประกอบกิจการรับทำการเก็บและขนมูลฝอยทั่วไป	จำนวน	๒	คน

- การขอต่อใบอนุญาตประกอบกิจการรับทำการเก็บและขนมูลฝอยทั่วไป จำนวน ๒ คน
- การขอใบอนุญาตรับทำการเก็บและขนมูลฝอยติดเชื้อ จำนวน ๓ คน
- การขอต่อใบอนุญาตรับทำการเก็บและขนมูลฝอยติดเชื้อ จำนวน ๒ คน
- การรับขึ้นทะเบียนสุนัข/แมว จำนวน ๓ คน
- การขออนุญาตทำการโฆษณาโดยใช้เครื่องขยายเสียง จำนวน ๒ คน
- คำขอใบอนุญาตประกอบกิจการควบคุมประเภทที่ ๓ จำนวน ๙ คน
- (สถานบริการน้ำมันประเภท ก)
- คำขอต่อใบอนุญาตประกอบกิจการควบคุมประเภทที่ ๓ จำนวน ๑ คน
- (สถานบริการน้ำมันประเภท ก)
- การบริการงานศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลทับมา จำนวน ๖ คน

โดยมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทับมา คิดเป็นร้อยละ ๙๙

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๕๕	๕๕			
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๕๓	๔๗			
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๕๙	๕๑			
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๖๐	๔๐			
๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๕๕	๔๕			
๖. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๕๙	๕๑			
๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๕๙	๕๑			
๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๕๕	๔๕			

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางสาวกัณต์สินี รุ่งสุรฉัตร)

หัวหน้าฝ่ายแผนงานและงบประมาณ รักษาการแทน

ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ



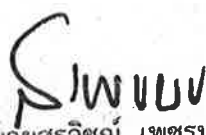
(นางสาวสมลักษณ์ มุลตรีประถม)

เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน



(นางสาวเรวีญา ขจิตเนติธรรม)

ปลัดเทศบาลตำบลทับมา



(นายสรวิชัย เพชรนคร)

รองปลัดเทศบาลตำบลทับมา



(นายประเสริฐ วงษ์ศรี)

นายกเทศมนตรีตำบลทับมา