



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลลำสินธุ์

ที่ พท๕๖๒๐๑/๑๕๙ วันที่ ๑๙ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานการความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลลำสินธุ์
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลลำสินธุ์

ด้วยเทศบาลตำบลลำสินธุ์ ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำสินธุ์ ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่สามารถรับบริการใน
หน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีประชาชนมาใช้บริการต่าง ๆ ณ เทศบาลตำบลลำสินธุ์ และตอบ
แบบสอบถามความพึงพอใจฯ จำนวน ๖๐ คน ดังรายละเอียดแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(นางสาวพรเพ็ญ อุตะปะละ)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความคิดเห็น.....

(นายประทีป สุตตะการ)

ปลัดเทศบาล

ความคิดเห็น.....

ร้อยตรี

(สุภูมิ ทับทวี)

นายกเทศมนตรีตำบลลำสินธุ์

**สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
ของเทศบาลตำบลลำสินธุ์**

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๖๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

- | | |
|---|--|
| ๑. เพศ ๑. ชายจำนวน ๒๕ คน
๒. อายุ ปี
๓. จบการศึกษาระดับชั้นสูงสุด | ๒. หญิงจำนวน ๓๕ คน

๑. ไม่ได้เรียนหนังสือจำนวน - คน
๓. มัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน ๑๒ คน
๕. อนุปริญา / ปวส. จำนวน ๕ คน
๗. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๓ คน
๘. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |
|---|--|

- | | |
|---|---|
| ๒. ประถมศึกษา จำนวน ๑๒ คน
๔. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน ๑๘ คน
๕. อนุปริญา / ปวส. จำนวน ๕ คน
๗. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๓ คน
๘. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | ๒. ประกอบธุรกิจส่วนตัว ..๕ คน..รับราชการ
..๒๕ คน...เกษตกร ..๘ คน..นักเรียน/นักศึกษา ...- คน..อื่น ๆ
..๑๒ คน.....ลูกจ้าง ..๑๐ คน.. |
|---|---|

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

- | | |
|--|---|
| ..๓ คน.. การขอมูลข่าวสารทางราชการ
...๗ คน.. การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
...๑๐คน.. การใช้ Internet ตำบล
...๗ คน.. ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร
...๘ คน.. การชำระภาษี ต่างๆ | ...๑๙ คน..การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ
...๑ คน.. การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก
....๓ คน..การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
...๒ คน..การขอจดทะเบียนพาณิชย์
.....อื่น ๆ |
|--|---|

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใจ	ควรปรับปรุง
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่ทักทายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๓๙ คน	๒๑ คน			
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว แลเอาใจใส่	๑๕ คน	๔๕ คน			
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๔๘ คน	๑๐ คน	๒ คน		
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๘ คน	๕๐ คน	๒ คน		
๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔๐ คน	๑๗ คน	๓ คน		
๖. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	๑๗ คน	๓๓ คน	๑๐ คน		
๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๓๕ คน	๒๕ คน			
๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๓๗ คน	๑๗ คน	๓ คน	๓ คน	

ตอนที่ ๓ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานการณ์ภาพ		จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ			
ชาย		๒๕	(๕๑.๖๖)
หญิง		๓๕	(๕๘.๓๓)
รวม		๖๐	(๑๐๐.๐๐)
๒. การศึกษา			
ประถม		๑๒	(๒๐.๐๐)
มัธยมศึกษาตอนต้น.		๑๒	(๒๐.๐๐)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.		๑๘	(๓๐.๐๐)
อนุปริญญา/ปวส.		๕	(๘.๓๓)
ปริญญาตรี		๑๐	(๑๖.๖๖)
สูงกว่าปริญญาตรี		๓	(๕.๐๐)
อื่นๆ		-	-
รวม		๖๐	(๑๐๐.๐๐)
๓. อาชีพ			
เกษตรกร		๒๕	(๕๑.๖๖)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว		๘	(๑๓.๓๓)
รับราชการ		๕	(๘.๓๓)
รับจ้าง		๑๒	(๒๐.๐๐)
นักเรียน/นักศึกษา		๑๐	(๑๖.๖๖)
อื่นๆ		-	-
รวม		๖๐	(๑๐๐.๐๐)

ตอนที่ ๔ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
		ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใจ
๑	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๓๘/๖๕.๐๐%	๒๑/๓๕.๐๐%	-	-
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเข้าใจ	๑๕/๒๕.๐๐%	๔๕/๗๕.๐๐%	-	-
๓	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๔๘/๘๐.๐๐%	๑๐/๑๖.๖๖%	๒/๓.๓๓%	-
๔	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๘/๑๓.๓๓%	๕๐/๘๓.๓๓%	๒/๓.๓๓%	-
๕	มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย	๔๐/๖๖.๖๖%	๑๗/๒๘.๓๓%	๓/๕.๐๐%	-
๖	ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๑๗/๒๘.๓๓%	๓๓/๕๕.๐๐%	๑๐/๑๖.๖๖%	-
๗	มีสิ่งอำนวยความสะดวกและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๓๕/๕๘.๓๓%	๒๕/๔๑.๖๖%	-	-
๘	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๓๗/๖๑.๖๖%	๑๗/๒๘.๓๓%	๓/๕.๕๕%	๓/๕.๕๕%

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลลำนารู อำเภอสรรคบุรี จังหวัดพิจิตร**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน
เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง

2. อายุ ปี

3. จบการศึกษาชั้นสูงสุด

- | | |
|--|--|
| ☐ 1. ไม่ได้เรียนหนังสือ
☐ 3. มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ 5. อนุปริญญา / ปวส.
☐ 7. สูงกว่าปริญญาตรี | ☐ 2. ประถมศึกษา
☐ 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
☐ 6. ปริญญาตรี
☐ 8. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |
|--|--|

4.อาชีพ ภาษตรกร..... ประกอบธุรกิจส่วนตัว รับราชการ
ลูกจ้างนักเรียน/นักศึกษา อื่น ๆ

ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

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

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลลำนารู อ.สรรคบุรี จ.พิจิตร

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยน มีมารยาท การวางตัวเรียบร้อย					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเข้าใจใส					
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
5. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
6. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับช้อน มีความชัดเจน					
7. มีสิ่งอำนวยความสะดวกและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
8. การจัดตั้งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม					