



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองช่าง เทศบาลตำบลทุ่งน้อย

ที่ พจ ๕๕๕๐๓/-

โทร. ๐๕๖-๙๐๓-๕๗๘

วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง การรายงานผลความพึงพอใจ เรื่อง งานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสร้าง เทศบาลตำบลทุ่งน้อย
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลทุ่งน้อย

ตามที่เทศบาลตำบลทุ่งน้อย ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งน้อย เรื่อง งานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสร้าง เพื่อทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน

บัดนี้ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจเสร็จเรียบร้อยแล้ว และนำข้อมูลดังกล่าวเสนอต่อผู้บริหาร ในระดับต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายภานุมาศ พานิชสรณ์)

ผู้อำนวยการกองช่าง

(นายเสน่ห์ คัมคณ)

รองปลัดเทศบาลตำบลทุ่งน้อย

(นางพัลลภา ไหว้วประสิทธิ์)

ปลัดเทศบาลตำบลทุ่งน้อย

(นายดิเรก ศักดิ์ดี)

นายกเทศมนตรีตำบลทุ่งน้อย

สรุปผลความพึงพอใจในการให้บริการ เรื่องงานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสร้าง

เทศบาลตำบลทุ่งน้อย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๕. เพศ

เพศชาย	๑๓	คน
เพศหญิง	๒	คน

๖. อายุ (ปี)

ต่ำกว่า ๒๖	-	คน
๒๖ ปี - ๔๐ ปี	=	คน
๔๑ ปี - ๕๕ ปี	๑๕	คน
๕๖ ปี - ๖๙ ปี	-	คน
๗๐ ปี ขึ้นไป	-	คน

๗. อาชีพ

รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	-	คน
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	=	คน
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	-	คน
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	-	คน
นักเรียน/นักศึกษา	-	คน
รับจ้างทั่วไป	๒	คน
แม่บ้าน/พ่อค้า/เกษียณ	๓	คน
เกษตรกร/ประมง	๑๐	คน
ว่างงาน	-	คน
อื่น ๆ	-	คน

๘. กลุ่มผู้รับบริการ

ประชาชน	๑๕	คน
หน่วยงานภาครัฐ	-	คน
หน่วยงานภาคเอกชน	-	คน

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการ

๒.๑ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๓ ๒๐.๐๐ %	๑๐ ๖๖.๖๗ %	๒ ๑๓.๓๓ %		
๒. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	๓ ๒๐.๐๐ %	๑๑ ๗๓.๓๓ %	๑ ๖.๖๗ %		
๓. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	๕ ๓๓.๓๓ %	๑๐ ๖๖.๖๗ %			
๔. มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน	๑๓ ๘๖.๖๗ %	๒ ๑๓.๓๓ %			
รวม	๖ ๔๐.๐๐ %	๘ ๕๓.๓๓ %	๑ ๖.๖๗ %		

จากการสำรวจความพึงพอใจ เรื่องงานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสร้าง ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๓๓ รองลงมาพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ และอันดับสุดท้าย มีความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๖.๖๗

๒.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ชัดเจนเหมาะสม เข้าใจง่าย	๓ ๒๐.๐๐ %	๑๐ ๖๖.๖๗ %	๒ ๑๓.๓๓ %		
๒. มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่	๕ ๓๓.๓๓ %	๑๐ ๖๖.๖๗ %			

๓.มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น	๒ ๑๓.๓๓ %	๑๐ ๖๖.๖๗ %	๓ ๒๐.๐๐ %		
๔.มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้สูงอายุทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน	๔ ๒๖.๖๗ %	๑๐ ๖๖.๖๗ %	๑ ๖.๖๗ %		
รวม	๓ ๒๐.๐๐ %	๑๐ ๖๖.๖๗ %	๒ ๑๓.๓๓ %		

จากการสำรวจความพึงพอใจ เรื่องงานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗ รองลงมาพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ และอันดับสุดท้าย มีความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๓

๒.๓ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	๑๐ ๓๐.๐๐ %	๕ ๗๐.๐๐ %			
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	๕ ๓๓.๓๓ %	๙ ๖๐.๐๐ %	๑ ๖.๖๗ %		
๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	๕ ๓๓.๓๓ %	๘ ๕๓.๓๔ %	๒ ๑๓.๓๓ %		
๔. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว	๓ ๒๐.๐๐ %	๘ ๕๓.๓๓ %	๔ ๒๖.๖๗ %		
๕. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยเหลือได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๓ ๒๐.๐๐ %	๑๐ ๖๖.๖๗ %	๒ ๑๓.๓๓ %		
๖. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๓ ๒๐.๐๐ %	๑๐ ๖๖.๖๗ %	๒ ๑๓.๓๓ %		
รวม	๕ ๓๓.๓๓ %	๘ ๕๓.๓๔ %	๒ ๑๓.๓๓ %		

จากการสำรวจความพึงพอใจ เรื่องงานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการพบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๓๔ รองลงมาพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓ และอันดับสุดท้าย มีความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๓

๒.๔ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๖ ๔๐.๐๐ %	๘ ๕๓.๓๓ %	๑ ๖.๖๗ %		
๒. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ	๑๓ ๘๖.๖๗ %	๑ ๖.๖๗ %	๑ ๖.๖๗ %		
๓. สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ	๕ ๓๓.๓๓ %	๑๐ ๖๖.๖๗ %			
๔. ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	๔ ๒๖.๖๗ %	๘ ๕๓.๓๓ %	๓ ๒๐.๐๐ %		
รวม	๗ ๔๖.๖๗ %	๗ ๔๖.๖๗ %	๑ ๖.๖๗ %		

จากการสำรวจความพึงพอใจ เรื่องงานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสร้าง ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๖๗ รองลงมาพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๖๗ และอันดับสุดท้าย มีความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๖.๖๗

๒.๕ ด้านผลการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. การดำเนินงานตรงตามความต้องการของประชาชน	๕ ๓๓.๓๓ %	๑๐ ๖๖.๖๗ %			
๒. การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส	๔ ๒๖.๖๗ %	๘ ๕๓.๓๓ %	๓ ๒๐.๐๐ %		
๓. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง	๘ ๕๓.๓๓ %	๔ ๒๖.๖๗ %	๓ ๒๐.๐๐ %		
๔. กิจกรรมและโครงการมีประโยชน์ คุ่มค่า ของประชาชน	๕ ๓๓.๓๔ %	๘ ๕๓.๓๓ %	๒ ๑๓.๓๓ %		
รวม	๖ ๔๐.๐๐ %	๗ ๔๖.๖๗ %	๒ ๑๓.๓๓%		

จากการสำรวจความพึงพอใจ เรื่องงานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสร้าง พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๖๗ รองลงมาพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ และอันดับสุดท้าย มีความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๓

สรุปผลความพึงพอใจ เรื่องงานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสร้าง ของเทศบาลตำบลทุ่งน้อย มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๓๔ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๐๐ พึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๖๗ ในภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุดและพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๓๔