



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ หน่วยตรวจสอบภายในเทศบาลตำบลท่าเกษม โทร. ๐๓๗๒๔๗๙๔๐

ที่ สก ๖๑๕๐๑/

วันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง สรุปผลการสำรวจ เรื่อง แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการหรือติดต่อราชการเทศบาลตำบลท่าเกษม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลท่าเกษม/ผ่านปลัดเทศบาลตำบลท่าเกษม

ตามที่หน่วยตรวจสอบภายใน เทศบาลตำบลท่าเกษม ได้ทำการสำรวจ เรื่อง แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการหรือติดต่อราชการเทศบาลตำบลท่าเกษม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาองค์กรให้มากที่สุด นั้น

บัดนี้ การสำรวจ ดังกล่าว ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว โดยได้แจกแบบสอบถามในระบบออนไลน์ จำนวนทั้งสิ้น ๕๔ ฉบับ และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวนทั้งสิ้น ๕๔ ฉบับ สรุปได้ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จากข้อมูลส่วนที่ ๔ มีเรื่องที่ทำให้บริการประชาชน จำนวน ๘ เรื่อง พบว่ามีเรื่องที่ประชาชนใช้บริการมากที่สุดจัดลำดับดังนี้

๑. การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๑๐%
๒. การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน คิดเป็นร้อยละ ๒๕%
๓. การชำระภาษีที่ดินและสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๘๐%
๔. การชำระภาษีป้าย คิดเป็นร้อยละ ๘.๓๐%

จากข้อมูลส่วนที่ ๕ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ประชาชนมีความพึงพอใจในให้บริการ สรุปดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย มากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ มาก
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ ปานกลาง
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม น้อย

จากข้อมูลส่วนที่ ๖ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในให้บริการ สรุปดังนี้

๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มากที่สุด
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน มาก
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ปานกลาง
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและเวลาให้บริการอย่างชัดเจน น้อย

จากข้อมูลส่วนที่ ๗ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจในให้บริการ สรุปดังนี้

๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม มากที่สุด
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ มาก
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม ปานกลาง
๔. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย น้อย

จากข้อมูลส่วนที่ ๘ ประชาชนเห็นควรให้เทศบาลตำบลท่าเกษม ปรับปรุงการให้บริการคิดเป็นร้อยละ
ดังนี้

๑. ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน คิดเป็น ๔๒%
๒. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน คิดเป็น ๓๔%
๓. ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร และด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการ
จัดทำแผนพัฒนา คิดเป็น ๓๐%
๔. ด้านบริการรับชำระภาษี คิดเป็น ๑๖%

ข้อเสนอแนะ

๑. เห็นควรถือเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการประชาชน
๒. เห็นควรประชุมชี้แจง ข้าราชการ พนักงานเทศบาลเพื่อปรับปรุงการให้บริการประชาชนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสาวเกตนันนิภา ไกรจะบก)

ผู้ตรวจสอบภายใน

ความเห็นปลัดเทศบาลตำบลท่าเกษม

(ลงชื่อ)

(นายวิบูลสุข ตันจักรวรรณท์)

ปลัดเทศบาลตำบลท่าเกษม

ความเห็นนายกเทศมนตรีตำบลท่าเกษม

(ลงชื่อ)

(นายวิเชียร สุคนธประทีป)

นายกเทศมนตรีตำบลท่าเกษม



แบบประเมินความพึงพอใจ การใช้บริการหรือติดต่อราชการเทศบาลตำบลท่าเกษม

คำถาม การตอบกลับ 54 การตั้งค่า

คำตอบ 54 ข้อ



ไม่เปิดรับคำตอบแล้ว

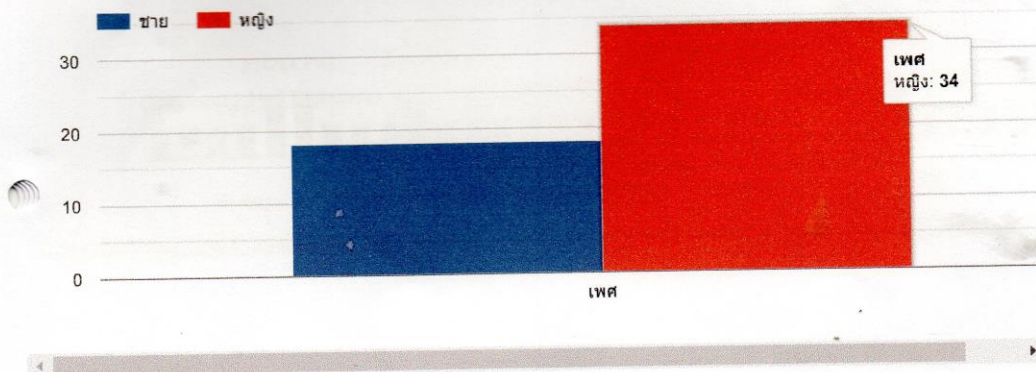
ข้อความสำหรับผู้ตอบ
แบบฟอร์มนี้ไม่รับคำตอบอีกแล้ว

ข้อมูลสรุป

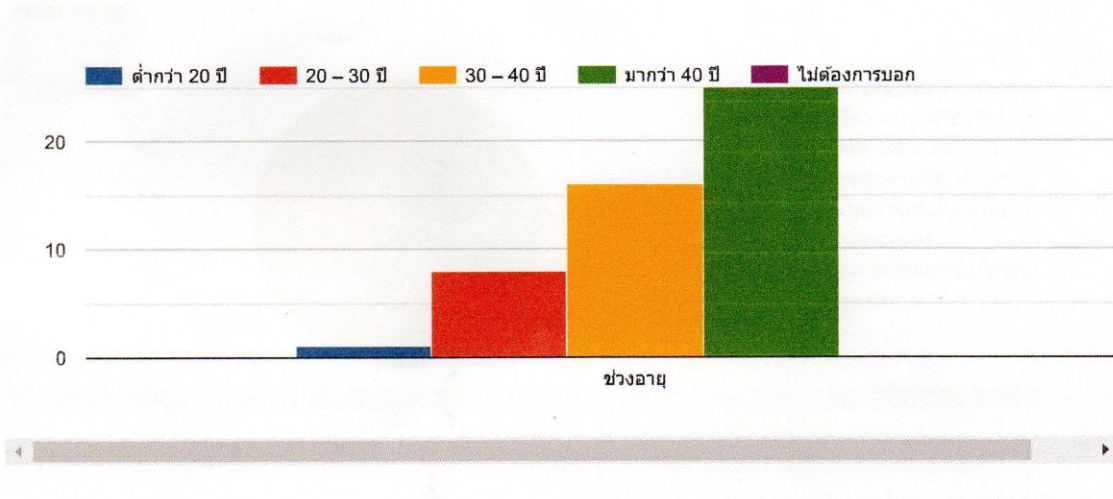
คำถาม

แยกรายการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

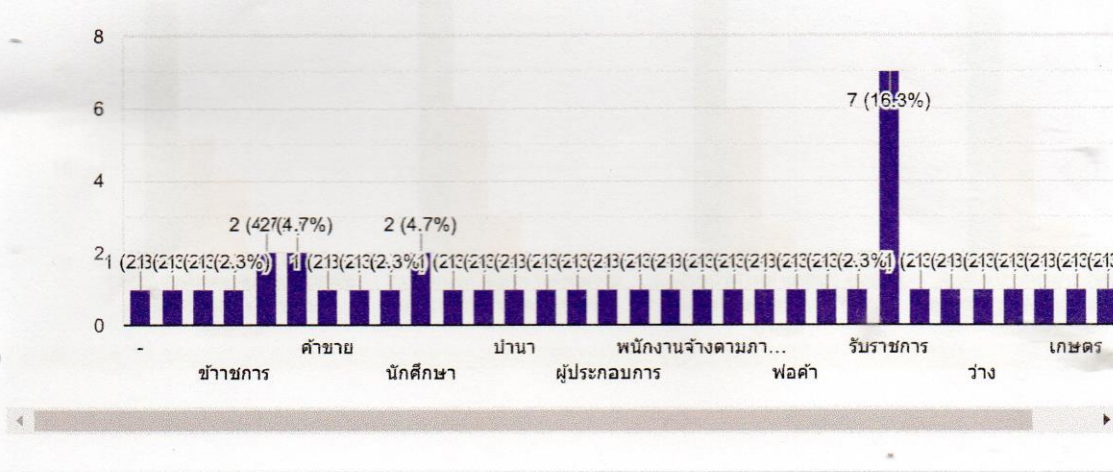


ส่วนที่ 2 อายุผู้มาใช้บริการ



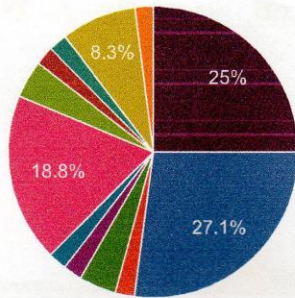
ส่วนที่ 3 อาชีพของผู้มาใช้บริการ

คำตอบ 43 ข้อ



ส่วนที่ 4 เรื่องที่ขอรับบริการ

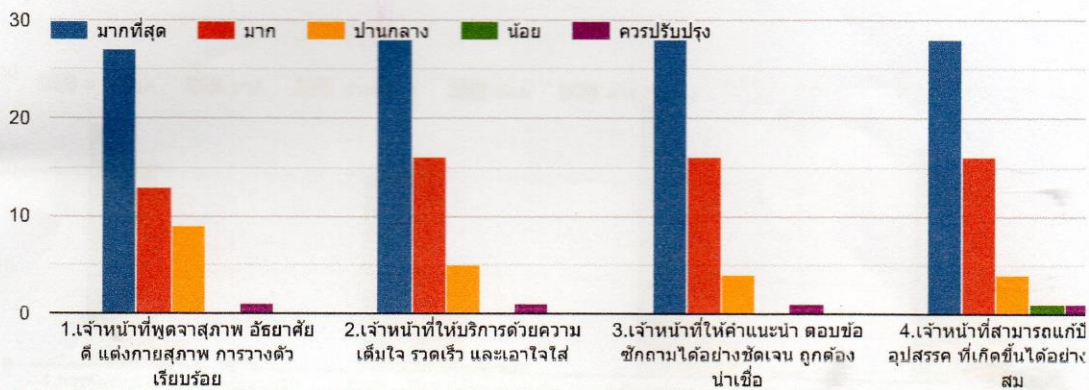
คำตอบ 48 ข้อ



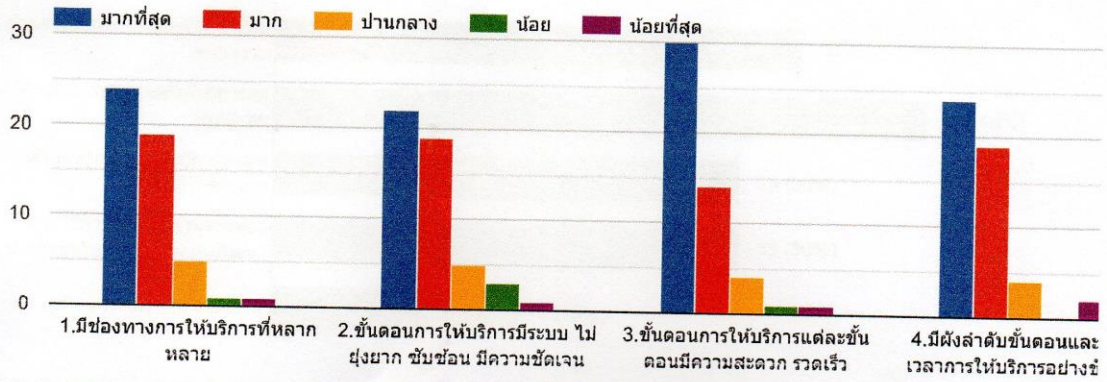
- การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ
- การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
- การใช้ Internet ตามล
- การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร
- การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน
- การออกแบบอาคาร
- การชำระภาษีที่ดินและสิ่งก่อสร้าง
- การชำระภาษีป้าย

▲ 1/3 ▼

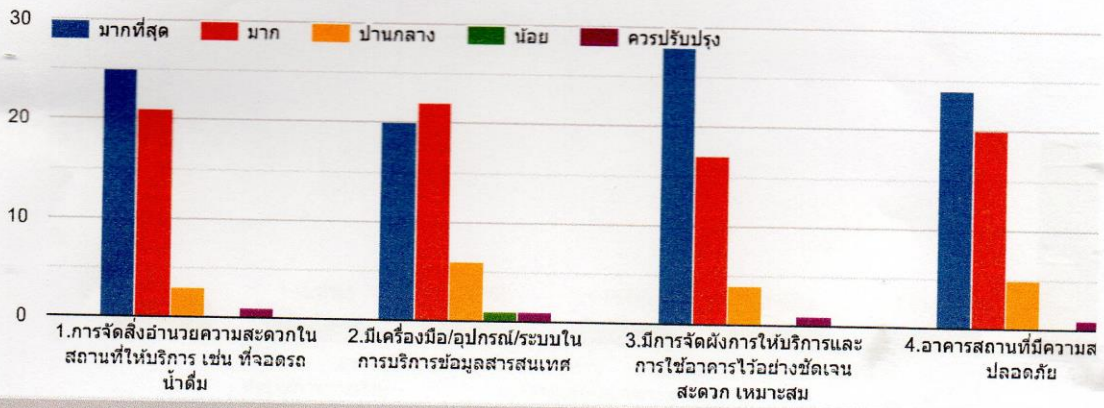
ส่วนที่ 5 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



ส่วนที่ 6 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

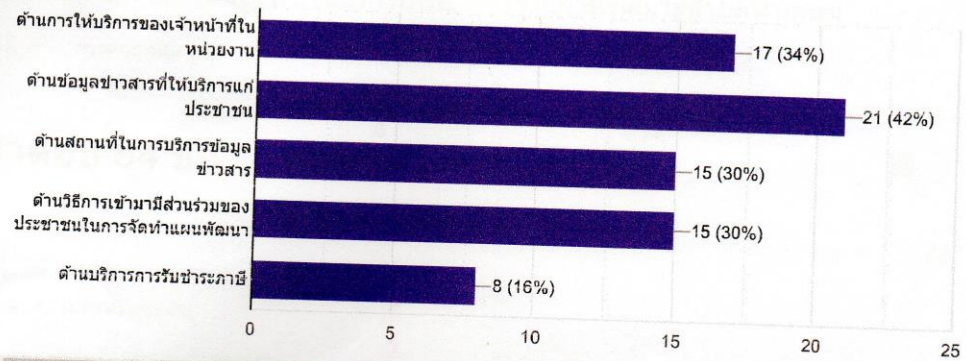


ส่วนที่ 7 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



ส่วนที่ 8 ท่านคิดว่า เทศบาลตำบลท่าเกษม ควรปรับปรุงด้านใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

คำตอบ 50 ข้อ



ข้อเสนอแนะ

คำตอบ 18 ข้อ

