



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลดงลิง อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์

ที่ ๒๐ / ๒๕๖๓

ลงวันที่ ๒๕ กันยายน ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดงลิง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลดงลิง

ด้วย สำนักปลัด ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดงลิง ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามารับบริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ โดยมีประชาชนมาใช้บริการต่างๆ ณ เทศบาลตำบลดงลิง จำนวน ๕๐ คน ดังรายละเอียดแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวมาลีรักษ์ โมทย์ทาง)  
นักจัดการงานทั่วไป ชำนาญการ

ความเห็นของผู้อำนวยการกอง

(นายเจริญ ประกอบเลิศ)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัดเทศบาลตำบลดงลิง

(นายอนันต์ ธรรมเกษร)

ปลัดเทศบาลตำบลดงลิง

ความเห็นของนายกเทศมนตรีตำบลดงลิง

(นายสิงห์เหนือ เข็มสมศรี)  
รองนายกเทศมนตรี รักษาการแทน  
นายกเทศมนตรีตำบลดงลิง

แบบประเมินความพึงพอใจ  
สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ  
ของเทศบาลตำบลดงลิง  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

\*\*\*\*\*

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๕๐ คน มีรายละเอียด ดังนี้

**๑. เรื่องที่ขอรับบริการ**

การขอข้อมูลข่าวสารของทางราชการ ..๑๐.. คน

การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน....คน

การใช้ Internet ตำบล ..๔..คน

การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร...๓..คน

การออกแบบบ้านเพื่อประชาชน....คน

การออกแบบอาคาร....คน

การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน..๕..คน

การชำระภาษีป้าย..๔..คน

การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ...๘..คน

การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ..๖..คน

การขอรับเบี้ยผู้ป่วยเอดส์ ...คน

การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า....คน

การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก...คน

การขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหาร....คน

การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ...คน

การชำระภาษีบำรุงท้องที่..๑๐..คน

**๒. ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ**

ลำดับ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ					N	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
		๕	๔	๓	๒	๑			
	<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>								
	๑.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม	๘	๓๗	๕	๐	๐	๕๐	4.06	81.2
	๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	๑๐	๓๘	๒	๐	๐	๕๐	4.16	83.2
	๓.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	๑๐	๓๖	๔	๐	๐	๕๐	4.12	82.4
	๔.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๙	๓๖	๕	๐	๐	๕๐	4.08	81.6
	<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>								
	๑.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๑๐	๓๘	๒	๐	๐	๕๐	4.16	83.2
	๒.ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	๙	๓๙	๒	๐	๐	๕๐	4.14	82.8
	๓.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวกรวดเร็ว	๖	๔๐	๔	๐	๐	๕๐	4.04	80.8
	๔.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๙	๓๘	๓	๐	๐	๕๐	4.12	82.4
	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>								
	๑.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ราชการเช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ	๕	๔๐	๕	๐	๐	๕๐	4	80
	๒.มีอุปกรณ์/ระบบให้บริการข้อมูลข่าวสาร	๖	๓๗	๗	๐	๐	๕๐	3.98	79.6
	๓.มีการจัดการให้บริการการเข้าอาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวกและเหมาะสม	๔	๓๙	๗	๐	๐	๕๐	3.94	78.8
	๔.อาคารสถานที่มีความสะอาดและปลอดภัย	๗	๓๖	๗	๐	๐	๕๐	4	80
	<b>รวม</b>	<b>๙๓</b>	<b>๔๕๔</b>	<b>๕๓</b>	<b>๐</b>	<b>๐</b>	<b>๖๐๐</b>	<b>4.07</b>	<b>81.33</b>

ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ - ๕.๐๐ หมายถึงระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย ๓.๕๑ - ๔.๕๐ หมายถึงระดับความพึงพอใจในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย ๒.๕๑ - ๓.๕๐ หมายถึงระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย ๑.๕๑ - ๒.๕๐ หมายถึงระดับความพึงพอใจในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๕๐ หมายถึงระดับความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการประชาชน ของเทศบาลตำบลดงลิง

ในภาพรวมการบริหารและปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลดงลิง มีผลสัมฤทธิ์ตรงตามเป้าหมายภารกิจ และมีการให้บริการที่คำนึงถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ อยู่ในเกณฑ์การให้คะแนนที่ดีมาก โดยมีการบริหารและปฏิบัติราชการตามแนวทางการบริหารตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ.๒๕๔๖

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลดงลิง ในภาพรวมประชาชนมีค่าคะแนนเฉลี่ย อยู่ที่ ๔.๐๗ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๓๓ เปอร์เซนต์