



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล (งานนิติการ โทร.๐ ๓๕๒๖ ๒๘๙)

ที่ อย ๖๑๑๐๑ / ๑๙๖ วันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๖๓

เรื่อง สรุปผลความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการรับบริการสาธารณะ เทศบาลตำบลบางปะอิน
ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒-๒๕๖๓

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล/ปลัดเทศบาล/นายกเทศมนตรีตำบลบางปะอิน

๑.เรื่องเดิม เทศบาลตำบลบางปะอิน ได้มีบันทึก อย ๖๑๑๐๑/๑๓๘ ลงวันที่ ๑๕ เมษายน ๒๕๖๓ ให้ส่วนราชการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการขอรับบริการสาธารณะด้านต่างๆ ในปีงบประมาณพ.ศ.๒๕๖๒ และ ๒๕๖๓ เพื่อใช้ในการประเมินผลสำรวจมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ยกกระดับคะแนนการประเมินองค์กรและประเมินผู้บริหารท้องถิ่น

๒.ข้อเท็จจริง งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล ได้รวบรวมสถิติการให้บริการสาธารณะ ของส่วนราชการ และแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาล มีรายละเอียด ดังนี้

๑.สถิติจำนวนการให้บริการสาธารณะของส่วนราชการ ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓
(รอบ ๖ เดือนแรก)

ลำดับที่	ส่วนราชการ	เรื่อง	จำนวน (ราย/ครั้ง)
๑	สำนักปลัดเทศบาล	๑. ระวังเหตุเพลิงไหม้	๑๓
		๒. แก้ไขปัญหาท่อระบายน้ำอุดตัน	๑๒
		๓. แก้ไขปัญหาขาดแคลนน้ำ	๒๐
		๔. ล้างพื้นลานวัด/โรงเรียน	๑๕
		๕. ขอดูข้อมูลกล้องวงจรปิด	๕
	๑.๒ งานทะเบียนราษฎร	๑. แจ้งเกิด	-
		๒. แจ้งตาย	๑๑
		๓. แจ้งย้ายออก	๖๘
		๔. แจ้งย้ายเข้า	๖๔
		๕. แจ้งย้ายปลายทาง	๓๕
		๖. แก้ไขรายการทะเบียนราษฎร	๗๕
		๗. คัดรบบรองทะเบียนราษฎร	๑๓๑
		๘. เพิ่มชื่อรายการทะเบียนราษฎร	-
		๙. ขอเลขที่บ้าน	๒

สถิติการให้....

ลำดับที่	ส่วนราชการ	เรื่องที่ให้บริการ	จำนวน (ราย/ครั้ง)
	สำนักปลัดเทศบาล งานสวัสดิการสังคม	๑.เปลี่ยนแปลงการโอนเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ๒.ทำบัตรคนพิการ ๓.ลงทะเบียนผู้สูงอายุ ๔.ลงทะเบียนคนพิการ ๕.จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ๖.จ่ายเบี้ยยังชีพคนพิการ ๗.จ่ายเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ ๘.เงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด ๙.เงินช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคม	๑๘ ๒ ๖๔ ๑๒ ๑,๑๑๑ ๒๕๕ ๑ ๑๗ ๒๕
๒	กองคลัง	๑.จัดเก็บข้อมูลภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ๒.ภาษีป้าย ๓.รับชำระค่าปิดประกาศ ๔.ขออนุญาตใช้เสียง ๕. จดทะเบียนพาณิชย์ ๖.เก็บค่าขยะมูลฝอย ๗.รับคำร้องต่างๆ	๑,๔๐๐ ๑๓๐ ๘ ๑๗ ๑๓ ๙๑๐ ๑๗
๓	กองช่าง	๑.ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ๒.ขอต่อใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร ๓.ซ่อมไฟทางสาธารณะ ๔.ตัดต้นไม้/ตัดหญ้า ๕.ซ่อมแซมถนน	๕ - ๔ ๑๔ ๑
๔	กองการศึกษา	๑.รับสมัครเข้าเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลตำบลบางปะอิน	๕๗

๓.ประเมินผลภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล
ตำบลบางปะอิน ได้ดังนี้

๑.ประชาชนมีความพึงพอใจมาก	คิดเป็นอัตราร้อยละ ๕๒.๐๕
๒.ประชาชนมีความพึงพอใจปานกลาง	คิดเป็นอัตราร้อยละ ๓๑.๖๐
๓.ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด	คิดเป็นอัตราร้อยละ ๑๕.๙๐
๔.ประชาชนมีความพึงใจน้อย	คิดเป็นอัตราร้อยละ ๐.๔๕
๕.ประชาชนเห็นว่าต้องปรับปรุง	คิดเป็นอัตราร้อยละ ๐

ข้อพิจารณาและเสนอแนะ

งานนิติกร พิจารณาแล้วเห็นว่าเพื่อให้มีข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนในรับบริการ
สาธารณะของเทศบาลตำบลบางปะอิน สำหรับใช้ในการวิเคราะห์ประเมินผลการให้บริการ เห็นควรเวียนแจ้งให้
ส่วนราชการใช้แบบสำรวจสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการและรวบรวมส่งให้งานนิติกร
ในวันที่ ๑ ตุลาคม ของทุกปีงบประมาณ เพื่อใช้ในการประเมินผลและปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ
ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากที่สุด และเห็นควรเผยแพร่ข้อมูลสาธารณะทางเว็บไซต์ของเทศบาล
ตามหลักเกณฑ์ตัวชี้วัดโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส (ITA)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา หากเห็นชอบจักได้ดำเนินการต่อไป

เรียน ปลัดเทศบาล

- เพื่อโปรดทราบ/พิจารณา

- 1.แจ้งขอ/แจ้งเวียนทุก

2.แจ้งขอ/แจ้งเวียนทุก

3.แจ้งขอ/แจ้งเวียนทุก

4.แจ้งขอ/แจ้งเวียนทุก

5.แจ้งขอ/แจ้งเวียนทุก

(นายยุทธนา ปัญญา)

หัวหน้าสำนักงานปลัดเทศบาลตำบลบางปะอิน

๒๕ พ.ค. ๖๕

(นายดิเรก อาบนาค)

นิติกรชำนาญการ

เรียน นายกเทศมนตรี

☒ เพื่อโปรดทราบ

☐ เพื่อโปรดพิจารณา

☒ เห็นควร เสนอแนะ ปรับปรุง

ในวงประชุม

๒๕ พ.ค. ๖๕

นางสาวพรสุดา มุสิกไปฏ

ปลัดเทศบาล

25 พ.ค. ๖๕

ตามเสนอ

๒๕ พ.ค. ๖๕

(นายมนตรี ยมนา)

นายกเทศมนตรีตำบลบางปะอิน

๒๕ พ.ค. ๖๕

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางปะอิน

วัตถุประสงค์ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการสาธารณะ

ของเทศบาลตำบลบางปะอิน ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป	
ที่อยู่ผู้ขอรับบริการ	
โทรศัพท์ผู้ขอรับบริการ	

ส่วนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในหัวข้อที่ท่านรับบริการ)

☐ การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	☐ การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
☐ การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	☐ การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ
☐ การใช้ internet/wifi	☐ การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์
☐ การขออนุญาตปลูกสร้าง/ดัดแปลงอาคาร	☐ การฉีดยารักษาป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า
☐ การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	☐ การฉีดยารักษาป้องกันโรคไข้เลือดออก
☐ การชำระภาษีโรงเรือนและสิ่งปลูกสร้างฯลฯ	☐ การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายและสะสมอาหาร
☐ การจัดซื้อจัดจ้าง	☐ การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
☐ การชำระค่าธรรมเนียมเก็บขยะมูลฝอย	☐ การขออนุญาตจัดตั้งตลาด
☐ การรับบริการงานทะเบียนราษฎร	☐ การสมัครเข้าเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
☐ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	☐ อื่นๆ ระบุ.....
หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย ควรปรับปรุง
1.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งการสุภาพ	
2.เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	
3.เจ้าหน้าที่แนะนำ ตอบคำถามชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	
4.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม	
5.มีช่องทางบริการที่หลากหลาย	
6.ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	
7.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	
8.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	
9.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องสุขา	
10.มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ระบบบริการข้อมูลสารสนเทศ	
11.มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้ชัดเจนเหมาะสม	

ข้อเสนอแนะ

.....