



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลม่วงยาย

ที่ ขร ๕๕๖๐๑/๗๓๘

วันที่ ๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการดำเนินโครงการศูนย์บริการประชาชนเทศบาลตำบลม่วงยายประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลม่วงยาย

ตามที่ สำนักปลัดเทศบาลตำบลม่วงยายได้จัดทำโครงการศูนย์บริการประชาชนเทศบาลตำบลม่วงยาย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยได้ดำเนินโครงการสำเร็จลุล่วงเรียบร้อยแล้วนั้น และได้ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลม่วงยาย ณ จุดบริการ (สำนักงานเทศบาลตำบลม่วงยาย) ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ในการนี้จึงขอรายงานผลการดำเนินโครงการและผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดรับบริการ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการบริหารงาน ดังนี้

๑. สถิติงานบริการในเวลาราชการและนอกเวลาราชการทั้ง ๗ งาน มีดังนี้

๑.การรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน	๑๓ ราย
๒.การรับฟังความคิดเห็นของประชาชน	- ราย
๓.การรับเรื่องร้องเรียนการคุ้มครองผู้บริโภค	- ราย
๔.การรับเรื่องเข้าสู่ศูนย์ดำรงธรรม/ศูนย์ยุติธรรมชุมชน/ ศูนย์อัยการคุ้มครองสิทธิ	- ราย
๕.การสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค	๑๓๑ ราย
๖.การให้บริการข้อมูลข่าวสาร	๑๐ ราย
๗.การให้บริการอินเทอร์เน็ต	๒๕ ราย

๒. การสำรวจความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน ณ สำนักงานเทศบาลตำบลม่วงยาย โดยวิธีแจกแบบสอบถาม ประกอบด้วย

๒.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๒.๑.๑ เพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
๑.ชาย	๘	๔๐
๒.หญิง	๑๒	๖๐
รวม	๒๐	๑๐๐

๒.๑.๒ อายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
๑.ต่ำกว่า ๑๘ ปี	๑	๕
๒.ระหว่าง ๑๘ - ๒๕ ปี	๒	๑๐
๓.ระหว่าง ๒๖ - ๓๕ ปี	๔	๒๐
๔.ระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี	๕	๒๕
๕.มากกว่า ๕๐ ปี	๘	๔๐
รวม	๒๐	๑๐๐

๒.๒.๓ การศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
๑.ประถม	๘	๔๐
๒.มัธยม	๗	๓๕
๓.ปวช./ปวส.	๒	๑๐
๔.อนุปริญญา	-	-
๕.ปริญญาตรี	๓	๑๕
๖.ปริญญาโท	-	-
๗.อื่น ๆ	-	-
รวม	๒๐	๑๐๐

๒.๒.๔ อาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
๑.เกษตรกร	๑๑	๕๕
๒.ลูกจ้าง	๗	๓๕
๓.รับราชการ	๒	๑๐
๔.ประกอบธุรกิจส่วนตัว	-	-
๕.อื่น ๆ	-	-
รวม	๒๐	๑๐๐

๒.๒ ความคิดเห็นของประชาชนผู้มาติดต่อราชการกับ เทศบาลตำบลม่วงยาย

ความคิดเห็นของประชาชนผู้มาติดต่อราชการ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลม่วงยาย โดยแบ่งระดับ ความคิดเห็นออกเป็น ๔ ระดับ ได้แก่ ควรปรับปรุง พอใช้ ดี ดีมาก มีข้อคำถาม ๔ ข้อ ดังนี้

๑.๑ มีป้ายแสดงขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติราชการในเรื่องต่างๆ อย่างชัดเจน ผลการสำรวจพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับ ดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๐ ระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๑๐

๑.๒ มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มยื่นเรื่อง ชัดเจน เข้าใจง่าย ผลการสำรวจพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับ ดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๐ ระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๑๐ พอใช้ คิดเป็นร้อยละ ๑๐

๑.๓ การจัดสถานที่ให้บริการ เช่น

๑. ที่นั่งรอรับบริการ ผลการสำรวจพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับ ดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๐ ระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๑๐

๒. ที่บริการน้ำดื่ม ผลการสำรวจพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับ ดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๐ ระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๓๐

๓. ความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ ผลการสำรวจพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับ ดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๐ ระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๗๕ ระดับพอใช้ คิดเป็นร้อยละ ๕

๔. ห้องน้ำ ผลการสำรวจพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับ ดีมาก คิดเป็น ร้อยละ ๙๐ ระดับพอใช้ คิดเป็นร้อยละ ๑๐

๑.๔ ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผลการสำรวจพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับ ดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๐ ระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๒๐

ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับระยะเวลาการให้บริการ โดยแบ่งระดับ ความคิดเห็น ออกเป็น เหมาะสม หรือ ไม่เหมาะสม ประกอบด้วยกระบวนการบริการ ดังนี้

๒.๑ การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ผลการสำรวจพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่าเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๒.๒ การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ผลการสำรวจพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่าเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๒.๓ การจัดเก็บภาษีป้าย ผลการสำรวจพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่าเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๒.๔ การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ผลการสำรวจพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่าเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๒.๕ การขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ผลการสำรวจพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่าเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๒.๖ การขออนุญาตจัดตั้งตลาด ผลการสำรวจพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่าเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๙๕

๒.๗ การขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหาร หรือสถานที่สะสมอาหาร (พื้นที่เกิน ๒๐๐ ตรม.) ผลการสำรวจพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่าเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๒.๘ การขออนุญาตจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ ผลการสำรวจพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่าเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๒.๙ การช่วยเหลือสาธารณภัย ผลการสำรวจพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่าเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๒.๑๐ การรับแจ้งเรื่องรบกวนร้องทุกข์เรียน ผลการสำรวจพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่าเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๒.๑๑ การสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค ผลการสำรวจพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่าเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๒.๑๒ การขอทราบข้อมูลข่าวสาร ผลการสำรวจพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่าเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๒.๑๓ การขอใช้อินเทอร์เน็ต ผลการสำรวจพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่าเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๓.ผลที่ได้รับจากการดำเนินงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์โครงการ ดังนี้

๑. ประชาชนมีส่วนร่วมในการกิจให้บริการของเทศบาล
๒. เทศบาลนำปัญหาและความต้องการของประชาชนมาดำเนินการ
๓. ประชาชนได้รับคำแนะนำ บริक्षाในเรื่องต่าง ๆ เช่น กฎหมาย
๔. เทศบาลได้ปรับปรุงกระบวนการงาน การลดขั้นตอนการดำเนินงานภายในให้เกิดความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการประชาชน

(ลงชื่อ)
(นางสาวปิยภรณ์ จันทฤทธิ)
เจ้าพนักงานธุรการ

นางสาวปิยภรณ์

ทวค
นางสาวปิยภรณ์ จันทฤทธิ

ผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน

โครงการศูนย์บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ 2565

ลำดับ	รายการ	ดีมาก	คิดเป็น	ดี	คิดเป็น	พอใช้	คิดเป็น	ควรปรับปรุง	คิดเป็น	X̄	S.D.
		(คะแนน)	ร้อยละ	(คะแนน)	ร้อยละ	(คะแนน)	ร้อยละ	(คะแนน)	ร้อยละ		
1	ความคิดเห็นประชาชนผู้มาติดต่อราชการ ณ สำนักงาน										
	มีป้ายแสดงขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติราชการ ในเรื่องต่าง ๆ อย่างชัดเจน	18	90.00	2	10.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.9	0.31
2	มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มยื่นเรื่อง ชัดเจน เข้าใจง่าย	16	80.00	2	10.00	2.00	10.00	0.00	0.00	3.7	0.66
3	การจัดสถานที่ให้บริการ เช่น										
	1. ที่นั่งรอรับบริการ	18	90.00	2	10.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.9	0.31
	2. ที่บริการน้ำดื่ม	6	70.00	14	30.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.3	0.47
	3. ความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของ สถานที่ให้บริการ	0	20.00	19	75.00	1.00	5.00	0.00	0.00	2.95	0.22
4. ห้องน้ำ	18	90.00	0	0.00	2.00	10.00	0.00	0.00	3.8	0.62	
4	ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	16	80.00	4	20.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.8	0.41
รวม			74.00		22.00		4.00				
สรุป		ประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับ ดีมาก									

ลำดับ	รายการ	เหมาะสม	คิดเป็น	ไม่เหมาะสม	คิดเป็น
		(คะแนน)	ร้อยละ	(คะแนน)	ร้อยละ
ความคิดเห็นประชาชนเกี่ยวกับระยะเวลาการให้บริการ					
1	การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่	20	100	-	-
2	การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน	20	100	-	-
3	การจัดเก็บภาษีป้าย	20	100	-	-
4	การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	20	100	-	-
5	การขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	20	100	-	-
6	การขออนุญาตจัดตั้งตลาด	20	100	-	-
7	การขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหาร หรือสถาน สะสมอาหาร (พื้นที่เกิน 200 ตรม.)	20	100	-	-
		20	100	-	-
8	การขออนุญาตจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ	20	100	-	-
9	การช่วยเหลือสาธารณภัย	20	100	-	-

11	การสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค	20	100	-	-
12	การขอทราบข้อมูลข่าวสาร	20	100	-	-
13	การขอใช้บริการอินเทอร์เน็ต	20	100	-	-
	สรุป	ประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่า เหมาะสม			