



รายงานผล

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ

เทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย

ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลศรีสงคราม

ที่ ลย ๗๒๓๐๑/

วันที่ ๒๘ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๕

เรื่อง สรุบบแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลศรีสงคราม

ตามที่เทศบาลตำบลศรีสงคราม สำนักปลัด ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ๓ เรื่อง คือ ๑ เรื่อง งานให้บริการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ๒. งานให้บริการ สวัสดิการ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ประจำปี ๒๕๖๔ จากวิธีแจกแบบสอบถาม จำนวน เรื่องละ ๕๐ ชุด เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาองค์กรให้มากที่สุดนั้น

บัดนี้ การสำรวจ ดังกล่าว ได้ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงขอสรุปรายละเอียดการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เป็นค่าอัตราร้อยละ ตามเอกสารแนบท้ายมานี้

(นายวุฒิชัย มัธยัสถ์สิน)

นายกเทศมนตรีตำบลศรีสงคราม

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของ
เทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย
เรื่อง งานให้บริการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

คำชี้แจง: แบบประเมินเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการต่างๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ข้อมูลของท่านจักเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชน

คำสั่ง : โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง () ที่ตรงกับความเป็นจริงหรือตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ

ชาย	จำนวน ๒๐	ร้อยละ ๔๐
หญิง	จำนวน ๘๐	ร้อยละ ๖๐

๒. อายุ (ปี)

ต่ำกว่า ๒๖ ปี	จำนวน ๓ คน	ร้อยละ ๖
๒๖ ปี - ๔๐ ปี	จำนวน ๑๐ คน	ร้อยละ ๒๐
๔๑ปี - ๕๕ ปี	จำนวน ๑๒ คน	ร้อยละ ๒๔
๕๖ ปี - ๖๙ ปี	จำนวน ๒๐ คน	ร้อยละ ๔๐
๗๐ ปี ขึ้นไป	จำนวน ๕ คน	ร้อยละ ๑๐

๓. อาชีพ

รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	จำนวน ๑๐ คน	ร้อยละ ๒๐
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	จำนวน ๗ คน	ร้อยละ ๑๔
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	จำนวน ๕ คน	ร้อยละ ๑๐
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	จำนวน ๑๒ คน	ร้อยละ ๒๔
นักเรียน/นักศึกษา		
รับจ้างทั่วไป	จำนวน ๕ คน	ร้อยละ ๑๐
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ		
เกษตรกร	จำนวน ๑๑ คน	ร้อยละ ๒๒
ว่างงาน		
อื่นๆ (โปรดระบุ).....		

๔.กลุ่มผู้รับบริการ

ประชาชน	จำนวน ๕๐ คน	ร้อยละ ๑๐๐
หน่วยงานภาครัฐ	จำนวน -	-
หน่วยงานภาคเอกชน	จำนวน -	-

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการ

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๗๐%	๓๐%			
๒. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	๖๐%	๔๐%			
๓. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	๗๖%	๒๔%			
๔. มีการอธิบาย ชี้แจง ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	๗๐%	๓๐%			
๕. แบบฟอร์มขอรับบริการสั้น กระชับ เข้าใจง่าย	๘๐%	๒๐%			
รวม	๗๑.๒%	๒๘.๘%			
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑.การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	๘๐%	๒๐%			
๒.มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน ผู้นำชุมชน เป็นต้น	๗๐%	๓๐%			
๓. มีการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องอย่าง ทันทั่วถึง	๖๐%	๔๐%			
๔.มีการช่วยเหลือในการดำเนินงานทันต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	๘๐%	๒๐%			
รวม	๗๒.๕%	๒๗.๕%			
ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑.เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสมในการให้บริการ	๗๐%	๓๐%			
๒.เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างรวดเร็วทันเหตุการณ์	๙๒%	๘%			
๓.เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในหารดำเนินงานตลอดเวลา	๙๐%	๑๐%			
๔.เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาคและทั่วถึง ไม่เลือกปฏิบัติ	๙๖%	๔%			
๕.เจ้าหน้าที่มีความรู้ พุดจาไพเราะในการบริการเก็บค่าน้ำประปา	๗๐%	๓๐%			
๖.เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ	๙๐%	๑๐%			
รวม	๘๔.๖๖%	๑๕.๓๔%			
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑.อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ยานพาหนะ ฯลฯ มีความ เหมาะสมเพียงพอและทันสมัย ต่อการปฏิบัติงาน	๘๐%	๒๐%			
๒.การดูแล ตรวจสอบระบบประปาให้สามารถใช้งานได้ดียู่ เสมอ	๗๐%	๓๐%			

๓.ทำเลที่ตั้งของสำนักงานสามารถ ไป-มา สะดวก	๘๐%	๒๐%			
๔.มีการจัดเก็บอุปกรณ์ เครื่องมือ เป็นระเบียบเรียบร้อยและง่ายต่อการใช้งาน	๖๐%	๔๐%			
รวม	๗๒.๕๐	๒๗.๕๐			
ด้านผลการปฏิบัติงาน					
๑.การให้บริการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้านตรงกับความ ต้องการของประชาชน	๗๐%	๓๐%			
๒.การให้บริการเป็นไปด้วยความโปร่งใส	๗๖%	๒๔%			
๓.การปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง	๗๐%	๓๐%			
๔.การให้บริการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน มีประโยชน์ ประชาชนสามารถให้น้ำประปาได้อย่างต่อเนื่อง	๗๐%	๓๐%			
รวม	๗๑.๕๐	๒๘.๕๐			

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

.....

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของ
เทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย
เรื่อง งานให้บริการจัดเก็บภาษี ประจำปี ๒๕๖๔

คำชี้แจง: แบบประเมินเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการต่างๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ข้อมูลของท่านจักเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชน

คำสั่ง : โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง () ที่ตรงกับความเป็นจริงหรือตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ

ชาย จำนวน ๑๕ คน ร้อยละ ๓๐

หญิง จำนวน ๓๕ คน ร้อยละ ๗๐

๒. อายุ (ปี)

ต่ำกว่า ๒๖ ปี	จำนวน	-	ร้อยละ -
๒๖ ปี - ๔๐ ปี	จำนวน	๗	ร้อยละ ๑๔
๔๑ ปี - ๕๕ ปี	จำนวน	๓๓	ร้อยละ ๖๖
๕๖ ปี - ๖๙ ปี	จำนวน	๑๐	ร้อยละ ๒๐
๗๐ ปี ขึ้นไป	จำนวน	-	ร้อยละ -

๓. อาชีพ

รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	จำนวน	๒	ร้อยละ ๔
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	จำนวน	๑๐	ร้อยละ ๒๐
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	จำนวน	๑๐	ร้อยละ ๒๐
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	จำนวน	๕	ร้อยละ ๑๐
นักเรียน/นักศึกษา			
รับจ้างทั่วไป			
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ			
เกษตรกร	จำนวน	๒๓	ร้อยละ ๔๖
ว่างงาน			
อื่นๆ (โปรดระบุ)....			

๔. กลุ่มผู้รับบริการ

ประชาชน	จำนวน	๔๐	ร้อยละ ๘๐
หน่วยงานภาครัฐ	-		
หน่วยงานภาคเอกชน	จำนวน	๑๐	ร้อยละ ๒๐

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการ

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๘๖%	๑๔%			
๒. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	๘๘%	๑๒%			
๓. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	๘๐%	๒๐%			
๔. มีการอธิบาย ชี้แจง ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	๙๐%	๑๐%			
๕. แบบฟอร์มขอรับบริการสั้น กระชับ เข้าใจง่าย	๘๔%	๑๖%			
รวม	๘๕.๖๐%	๑๔.๔%			
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑.การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	๙๐%	๑๐%			
๒.มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน ผู้นำชุมชน เป็นต้น	๗๖%	๒๔%			
๓. มีการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องอย่าง ทันท่วงที	๗๖%	๒๔%			
๔.มีการช่วยเหลือในการดำเนินงานทันต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	๘๐%	๒๐%			
รวม	๘๐.๕๐%	๑๙.๕๐			
ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑.เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสมในการให้บริการ	๘๘%	๑๒%			
๒.เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างรวดเร็วทันเหตุการณ์	๘๘%	๑๒%			
๓.เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในหารดำเนินงานตลอดเวลา	๘๘%	๑๒%			
๔.เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาคและทั่วถึง ไม่เลือกปฏิบัติ	๘๘%	๑๒%			
๕.เจ้าหน้าที่มีความรู้ พุดจาไพเราะในการบริการเก็บค่าน้ำประปา	๘๘%	๑๒%			
๖.เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ	๘๘%	๑๒%			
รวม	๘๘%	๑๒%			
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑.อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ยานพาหนะ ฯลฯ มีความ เหมาะสมเพียงพอและทันสมัย ต่อการปฏิบัติงาน	๙๖%	๔%			
๒.การดูแล ตรวจสอบระบบประปาให้สามารถใช้งานได้ดีอยู่เสมอ	๙๖%	๔%			
๓.ทำเลที่ตั้งของสำนักงานสามารถ ไป-มา สะดวก	๑๐๐%				

๕.มีการจัดเก็บอุปกรณ์ เครื่องมือ เป็นระเบียบเรียบร้อยและง่ายต่อการใช้งาน	๘๘%	๑๒%			
รวม	๙๕%	๕%			
ด้านผลการปฏิบัติงาน					
๑.การให้บริการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้านตรงกับความต้องการของประชาชน	๑๐๐%				
๒.การให้บริการเป็นไปด้วยความโปร่งใส	๙๖%	๔%			
๓.การปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง	๑๐๐%				
๔.การให้บริการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน มีประโยชน์ ประชาชนสามารถให้น้ำประปาได้อย่างต่อเนื่อง	๑๐๐%				
รวม	๙๙%	๑%			

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

.....

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของ
เทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย
เรื่อง งานให้บริการ สวัสดิการ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ประจำปี ๒๕๖๔

คำชี้แจง: แบบประเมินเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการต่างๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ข้อมูลของท่านจักเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชน

คำสั่ง : โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง () ที่ตรงกับความเป็นจริงหรือตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ

ชาย	จำนวน ๒๐	ร้อยละ ๔๐
หญิง	จำนวน ๓๐	ร้อยละ ๖๐

๒. อายุ (ปี)

ต่ำกว่า ๒๖ ปี	-	
๒๖ ปี - ๔๐ ปี	-	
๔๑ ปี - ๕๕ ปี	-	
๕๖ ปี - ๖๙ ปี	๔๐	ร้อยละ ๘๐
๗๐ ปี ขึ้นไป	๑๐	ร้อยละ ๒๐

๓. อาชีพ

รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ		
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท		
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ		
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ		
นักเรียน/นักศึกษา		
รับจ้างทั่วไป		
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ		
เกษตรกร	๔๐	ร้อยละ ๘๐
ว่างงาน		
อื่นๆ (เป็นผู้สูงอายุ)....	๑๐	ร้อยละ ๒๐

๔. กลุ่มผู้รับบริการ

ประชาชน	ร้อยละ ๑๐๐
หน่วยงานภาครัฐ	
หน่วยงานภาคเอกชน	

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการ

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๑๐๐%				
๒. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	๑๐๐%				
๓. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	๙๐%	๑๐%			
๔. มีการอธิบาย ชี้แจง ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	๘๐%	๒๐%			
๕. แบบฟอร์มขอรับบริการสั้น กระชับ เข้าใจง่าย	๘๐%	๒๐%			
รวม	๙๐%	๑๐%			
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑.การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจนเหมาะสม เข้าใจง่าย เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	๙๐%	๑๐%			
๒.มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน ผู้นำชุมชน เป็นต้น	๑๐๐%				
๓. มีการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องอย่างทัน่วงที	๑๐๐%				
๔.มีการช่วยเหลือในการดำเนินงานทันต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๙๐%	๑๐%			
รวม	๙๕%	๕%			
ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑.เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสมในการให้บริการ	๑๐๐%				
๒.เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างรวดเร็วทันเหตุการณ์	๙๐%	๑๐%			
๓.เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในหารดำเนินงานตลอดเวลา	๙๐%	๑๐%			
๔.เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาคและทั่วถึง ไม่เลือกปฏิบัติ	๙๐%	๑๐%			
๕.เจ้าหน้าที่มีความรู้ พุดจาไพเราะในการบริการเก็บค่าน้ำประปา	๑๐๐%				
๖.เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ	๙๒%	๘%			
รวม	๙๓.๖๖%	๖.๓๔%			
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑.อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ยานพาหนะ ฯลฯ มีความเหมาะสมเพียงพอและทันสมัย ต่อการปฏิบัติงาน	๘๐%	๒๐%			
๒.การดูแล ตรวจสอบระบบประปาให้สามารถใช้งานได้ดียู่เสมอ	๘๐%	๒๐%			
๓.ท่าเลที่ตั้งของสำนักงาสามารถ ไป-มา สะดวก	๙๐%	๑๐%			
๔.มีการจัดเก็บอุปกรณ์ เครื่องมือ เป็นระเบียบเรียบร้อยและง่ายต่อการใช้งาน	๙๐%	๑๐%			
รวม	๘๕%	๑๕%			

ด้านผลการปฏิบัติงาน					
๑.การให้บริการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้านตรงกับความต้องการของประชาชน	๙๐%	๑๐%			
๒.การให้บริการเป็นไปด้วยความโปร่งใส	๑๐๐%				
๓.การปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง	๙๐%	๑๐%			
๔.การให้บริการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน มีประโยชน์ประชาชนสามารถให้น้ำประปาได้อย่างต่อเนื่อง	๘๐%	๒๐%			
รวม	๙๐%	๑๐%			

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

.....