



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ...สำนักงานปลัดเทศบาล, งานนิติการฯ

ที่ พบ. ๕๒๙๐๑/

วันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการรับบริการของเทศบาลตำบลบ้านลาดประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบ้านลาด / ปลัดเทศบาลตำบลบ้านลาด / รองปลัดตำบลเทศบาล /

หัวหน้าสำนักงานปลัดเทศบาล

เรื่องเดิม

ตามที่เทศบาลตำบลบ้านลาดได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจในการรับบริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยให้ประชาชนผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็นเพื่อสะท้อนถึงการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด ใน ๓ ด้าน ได้แก่ ๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๒.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และ ๓.ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผ่านช่องทางแอมแบแนเนอร์แบบสำรวจความพึงพอใจ บนเว็บไซต์ www.banlat.go.th นั้น

ข้อเท็จจริง

บัดนี้สิ้นสุดระยะเวลาในการสำรวจความพึงพอใจในการรับบริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ แล้ว โดยมีผู้ร่วมทำแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน ๒๐ ความเห็น ซึ่งมีรายละเอียดสรุปดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ทำแบบสำรวจ

- ๑) เพศ เพศชาย จำนวน ๙ ราย คิดเป็น ร้อยละ ๔๕
เพศหญิง จำนวน ๑๑ ราย คิดเป็น ร้อยละ ๕๕
- ๒) อายุ อายุ ๒๑ - ๓๐ ปี จำนวน ๕ ราย คิดเป็น ร้อยละ ๒๕
อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๖ ราย คิดเป็น ร้อยละ ๓๐
อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๘ ราย คิดเป็น ร้อยละ ๔๐
มากกว่า ๕๐ ปี ขึ้นไป จำนวน ๑ ราย คิดเป็น ร้อยละ ๕

๓) ระดับการศึกษา

มัธยมศึกษา หรือเทียบเท่า จำนวน ๑ ราย คิดเป็น ร้อยละ ๕
อนุปริญญา หรือเทียบเท่า จำนวน ๓ ราย คิดเป็น ร้อยละ ๑๕
ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า จำนวน ๑๔ ราย คิดเป็น ร้อยละ ๗๐
สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๒ ราย คิดเป็น ร้อยละ ๑๐

๔) รายได้ต่อเดือน

๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๑ ราย คิดเป็น ร้อยละ ๕
๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๔ ราย คิดเป็น ร้อยละ ๒๐
๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๖ ราย คิดเป็น ร้อยละ ๓๐
มากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๙ ราย คิดเป็น ร้อยละ ๔๕

๒. แบบสอบถามความพึงพอใจ

๒.๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- (๑) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย

/ผลสรุป...

ผลสรุป ผู้รับบริการพอใจมากที่สุด ๑๗ ความเห็น คิดเป็น ร้อยละ ๘๕
ผู้รับบริการพอใจมาก ๑ ความเห็น คิดเป็น ร้อยละ ๑๕

(๒) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่

ผลสรุป ผู้รับบริการพอใจมากที่สุด ๑๖ ความเห็น คิดเป็น ร้อยละ ๘๐
ผู้รับบริการพอใจมาก ๔ ความเห็น คิดเป็น ร้อยละ ๒๐

(๓) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ

ผลสรุป ผู้รับบริการพอใจมากที่สุด ๑๕ ความเห็น คิดเป็น ร้อยละ ๗๕
ผู้รับบริการพอใจมาก ๕ ความเห็น คิดเป็น ร้อยละ ๒๕

(๔) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

ผลสรุป ผู้รับบริการพอใจมากที่สุด ๑๘ ความเห็น คิดเป็น ร้อยละ ๙๐
ผู้รับบริการพอใจมาก ๒ ความเห็น คิดเป็น ร้อยละ ๑๐

๒.๒ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

(๑) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

ผลสรุป ผู้รับบริการพอใจมากที่สุด ๑๗ ความเห็น คิดเป็น ร้อยละ ๘๕
ผู้รับบริการพอใจมาก ๓ ความเห็น คิดเป็น ร้อยละ ๓

(๒) ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน

ผลสรุป ผู้รับบริการพอใจมากที่สุด ๑๘ ความเห็น คิดเป็น ร้อยละ ๙๐
ผู้รับบริการพอใจมาก ๒ ความเห็น คิดเป็น ร้อยละ ๑๐

(๓) ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว

ผลสรุป ผู้รับบริการพอใจมากที่สุด ๑๗ ความเห็น คิดเป็น ร้อยละ ๘๕
ผู้รับบริการพอใจมาก ๓ ความเห็น คิดเป็น ร้อยละ ๑๕

(๔) มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

ผลสรุป ผู้รับบริการพอใจมากที่สุด ๑๗ ความเห็น คิดเป็น ร้อยละ ๘๕
ผู้รับบริการพอใจมาก ๓ ความเห็น คิดเป็น ร้อยละ ๑๕

๒.๓ ด้านอาคาร สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก

(๑) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม

ผลสรุป ผู้รับบริการพอใจมากที่สุด ๑๖ ความเห็น คิดเป็น ร้อยละ ๘๐
ผู้รับบริการพอใจมาก ๔ ความเห็น คิดเป็น ร้อยละ ๒๐

(๒) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ

ผลสรุป ผู้รับบริการพอใจมากที่สุด ๑๙ ความเห็น คิดเป็น ร้อยละ ๙๕
ผู้รับบริการพอใจมาก ๑ ความเห็น คิดเป็น ร้อยละ ๕

(๓) มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม

ผลสรุป ผู้รับบริการพอใจมากที่สุด ๑๙ ความเห็น คิดเป็น ร้อยละ ๙๕
ผู้รับบริการพอใจมาก ๑ ความเห็น คิดเป็น ร้อยละ ๕

(๔) อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย

ผลสรุป ผู้รับบริการพอใจมากที่สุด ๒๐ ความเห็น คิดเป็น ร้อยละ ๑๐๐

/ความคิดเห็น...

๔. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

- ที่จอดรถมีไม่เพียงพอ และไม่มีหลังคา
- ต้องการมูมค้นหาข้อมูล มูมอ่านหนังสือในสำนักงานเทศบาลตำบลบ้านลาด

สรุปผล การประเมินผลความพึงพอใจในการรับบริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ ประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการมากที่สุด มากกว่าร้อยละ ๘๕ จากข้อคำถามทั้งหมด มีเพียงคำถามด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน ๑ ข้อ ในคำถาม เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ที่ได้คะแนนในอัตราร้อยละ ๗๕ จึงควรมีการกำกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ให้ศึกษารายละเอียด ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อสามารถตอบข้อซักถามของประชาชนได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายนี้

ข้อพิจารณาและข้อเสนอแนะ

งานนิติกร พิจารณาแล้ว เห็นว่า เพื่อให้การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการรับบริการ ของเทศบาลตำบลบ้านลาด ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย เห็นควรดำเนินการดังนี้

๑. แจ้งผลการสำรวจความพึงพอใจให้เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลบ้านลาดทราบ เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๒. ประชาสัมพันธ์ผลการสำรวจความพึงพอใจดังกล่าวให้ประชาชนทราบ ผ่านช่องทาง ประชาสัมพันธ์ของเทศบาลตำบลบ้านลาดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นายกฤษณะ เจียวเลี่ยน)

นิติกรปฏิบัติการ



(นางสาวจิราพร ทิมติ)

หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป



(นางวิลาวัลย์ ไก่ก้อ)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล



(นางสาวชมนาด ส้ารวย)

รองปลัดเทศบาลตำบลบ้านลาด

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบ้านลาด

- เพื่อโปรดทราบ
- ครอบอนุมัติ/อนุญาต
- ตามเสนอ



(นางสาวปรนัย เลียนวราลัย)

ปลัดเทศบาลตำบลบ้านลาด



(นางสาวปรนัย เลียนวราลัย)

ปลัดเทศบาล ปฏิบัติหน้าที่
นายกเทศมนตรีตำบลบ้านลาด

แบบสำรวจความพึงพอใจในการรับบริการของ เทศบาลตำบลบ้านลาด ประจำปี พ.ศ. 2565

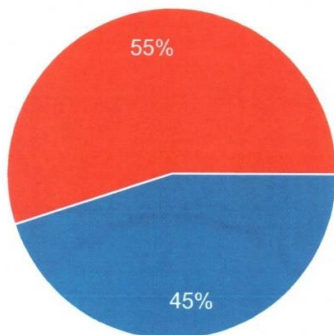
การตอบกลับ 60 รายการ

ข้อมูลทั่วไป

เพศ

คำตอบ 20 ข้อ

 คัดลอก

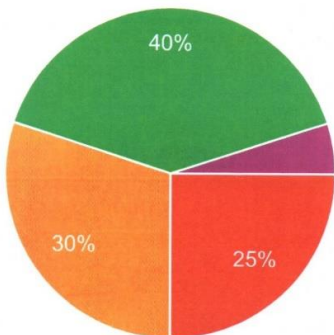


- ชาย
- หญิง
- อื่นๆ

อายุ

คำตอบ 20 ข้อ

 คัดลอก

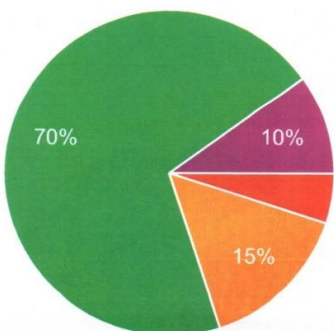


- อายุต่ำกว่า 20 ปี
- อายุ 21 -30 ปี
- อายุ 31 - 40 ปี
- อายุ 41 - 50 ปี
- อายุมากกว่า 50 ปี

ระดับการศึกษา

คำตอบ 20 ข้อ

 คัดลอก

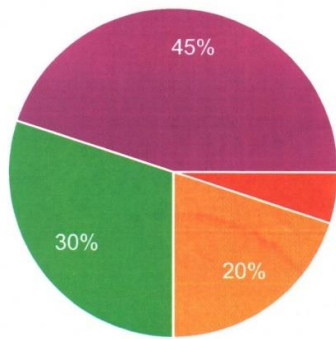


- ประถมศึกษา
- มัธยมศึกษา/เทียบเท่า
- อนุปริญญา/เทียบเท่า
- ปริญญาตรี
- สูงกว่าปริญญาตรี

รายได้ต่อเดือน

คัดลอก

คำตอบ 20 ข้อ



- ต่ำกว่า 5,000 บาท
- 5,000-10,000 บาท
- 10,001-15,000 บาท
- 15,001-20,000 บาท
- มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป

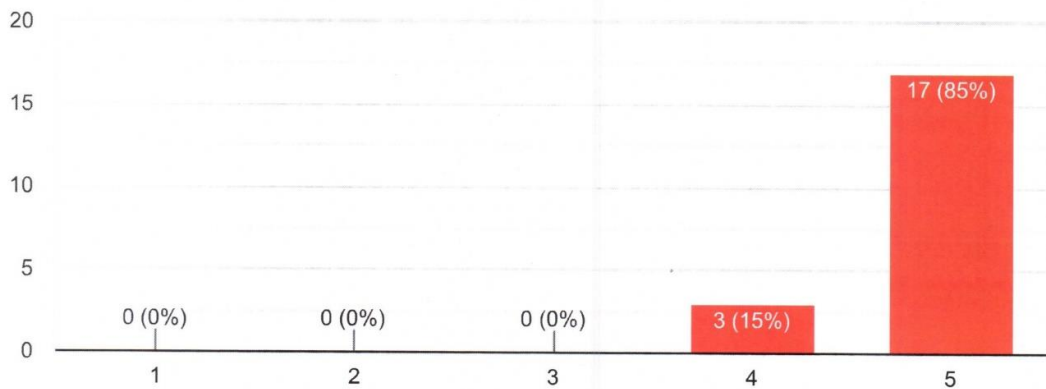
แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่พุดจาสภาพ อธิษาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย (5 พอใจมากที่สุด / 4 พอใจมาก / 3 พอใจปานกลาง / 2 พอใจน้อย / 1 ควรปรับปรุง)

คัดลอก

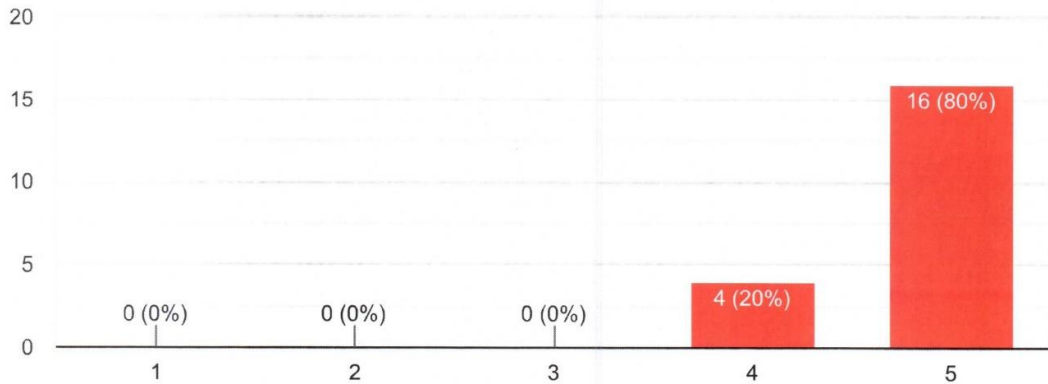
คำตอบ 20 ข้อ



2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ (5 พอใจมากที่สุด / 4 พอใจมาก / 3 พอใจปานกลาง / 2 พอใจน้อย / 1 ควรปรับปรุง)

คัด
ลอก

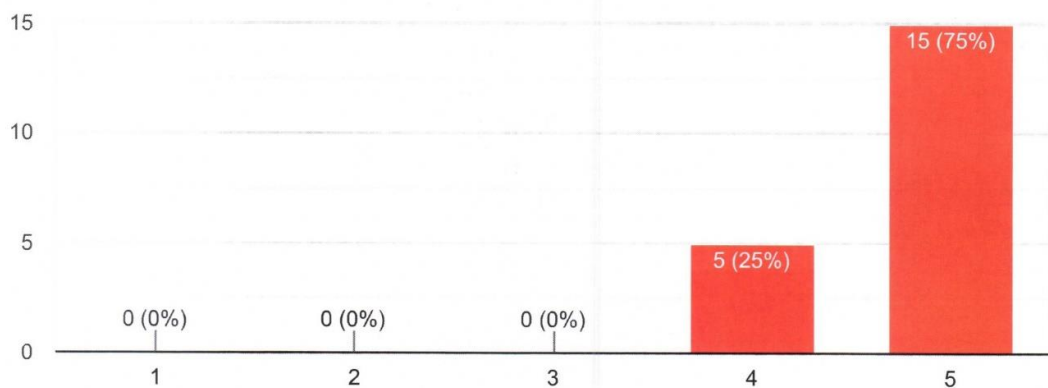
คำตอบ 20 ข้อ



3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ (5 พอใจมากที่สุด / 4 พอใจมาก / 3 พอใจปานกลาง / 2 พอใจน้อย / 1 ควรปรับปรุง)

คัด
ลอก

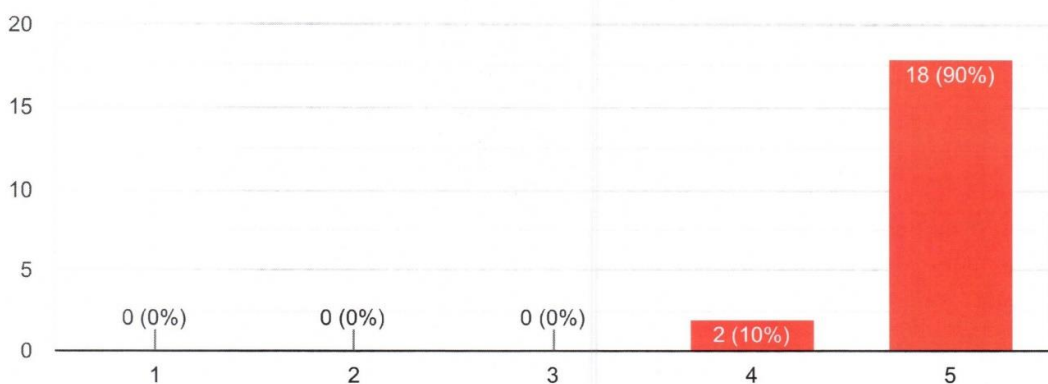
คำตอบ 20 ข้อ



4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม (5 พอใจมากที่สุด / 4 พอใจมาก / 3 พอใจปานกลาง / 2 พอใจน้อย / 1 ควรปรับปรุง)

คัด
ลอก

คำตอบ 20 ข้อ

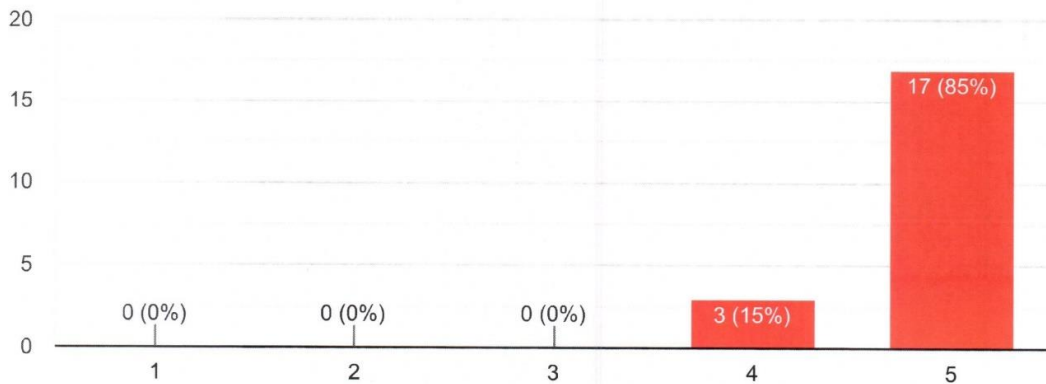


ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (5 พอใจมากที่สุด / 4 พอใจมาก / 3 พอใจปานกลาง / 2 พอใจน้อย / 1 ควรปรับปรุง)

คัดลอก

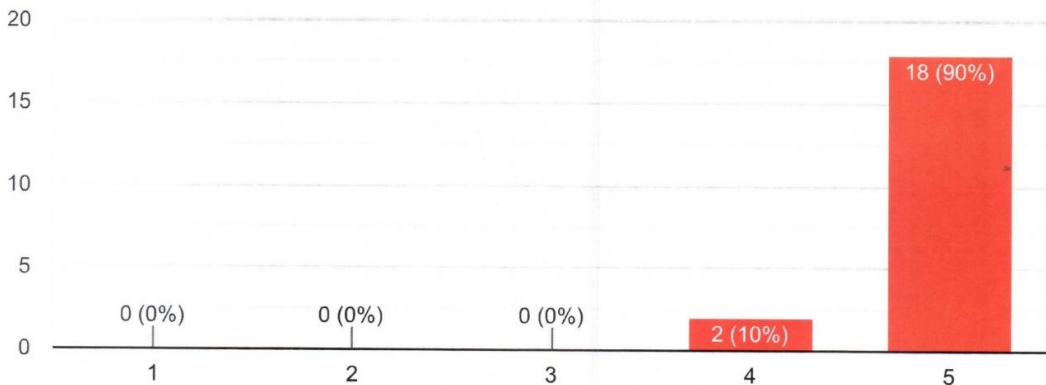
คำตอบ 20 ข้อ



2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน (5 พอใจมากที่สุด / 4 พอใจมาก / 3 พอใจปานกลาง / 2 พอใจน้อย / 1 ควรปรับปรุง)

คัดลอก

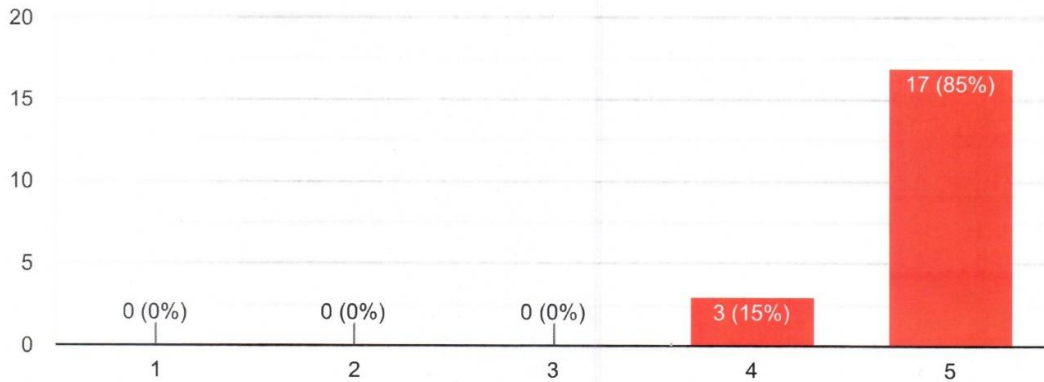
คำตอบ 20 ข้อ



3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว (5 พอใจมากที่สุด / 4 พอใจมาก / 3 พอใจปานกลาง / 2 พอใจน้อย / 1 ควรปรับปรุง)

คัด
ลอก

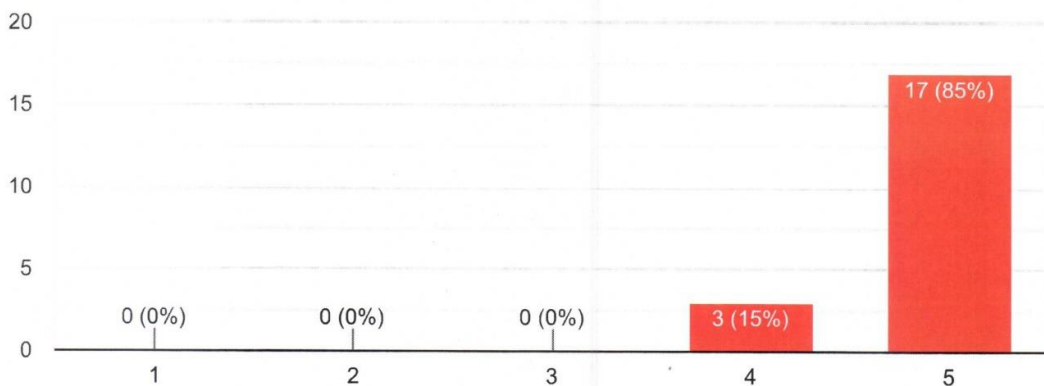
คำตอบ 20 ข้อ



4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน (5 พอใจมากที่สุด / 4 พอใจมาก / 3 พอใจปานกลาง / 2 พอใจน้อย / 1 ควรปรับปรุง)

คัด
ลอก

คำตอบ 20 ข้อ

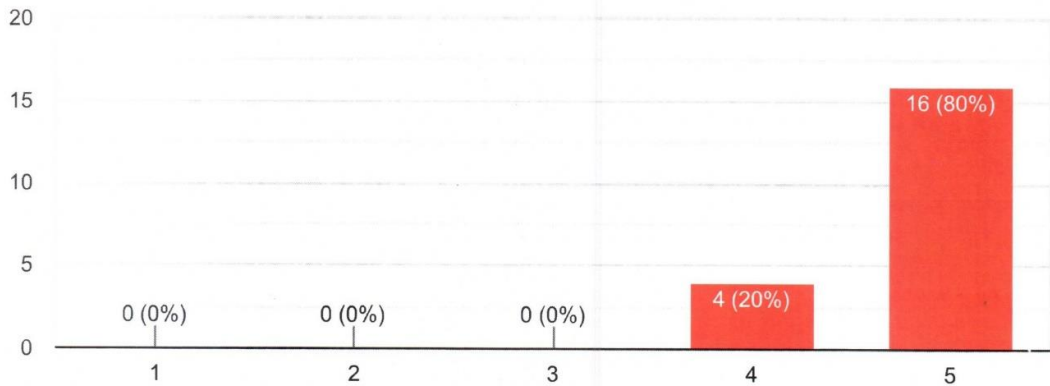


ด้านอาคาร สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก

1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม (5 พอใจมากที่สุด / 4 พอใจมาก / 3 พอใจปานกลาง / 2 พอใจน้อย / 1 ควรปรับปรุง)

คัด
ลอก

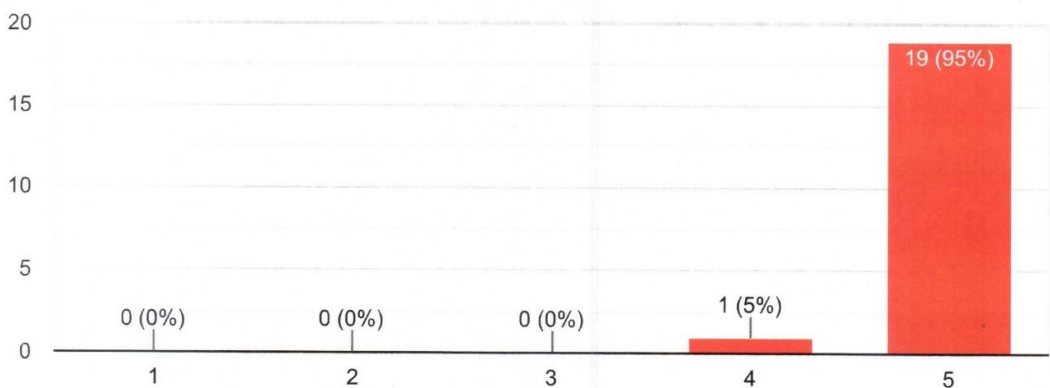
คำตอบ 20 ข้อ



2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ (5 พอใจมากที่สุด / 4 พอใจมาก / 3 พอใจปานกลาง / 2 พอใจน้อย / 1 ควรปรับปรุง)

คัด
ลอก

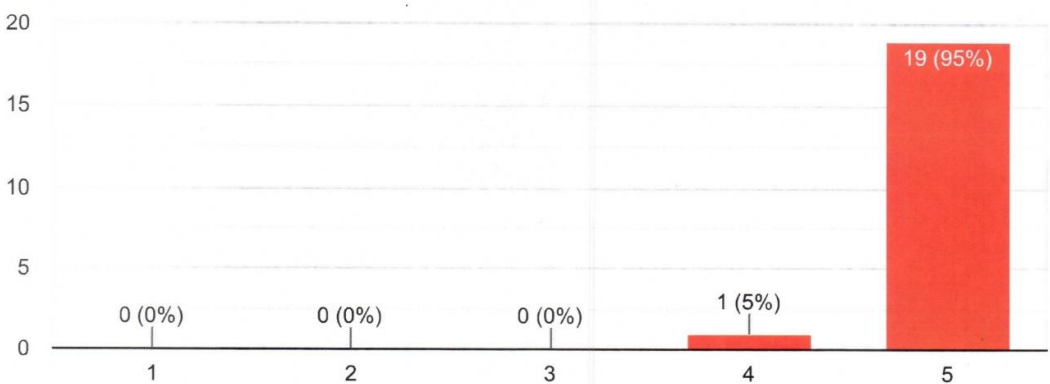
คำตอบ 20 ข้อ



3. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม (5 พอใจมากที่สุด / 4 พอใจมาก / 3 พอใจปานกลาง / 2 พอใจน้อย / 1 ควรปรับปรุง)

คัด
ลอก

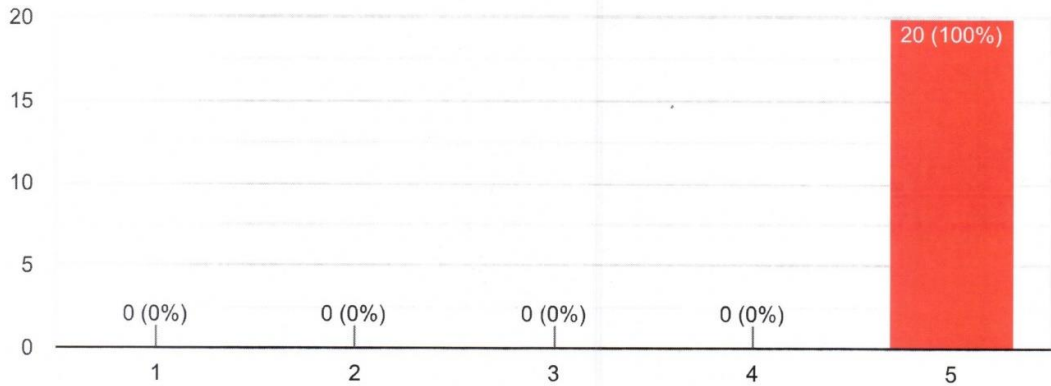
คำตอบ 20 ข้อ



4. อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย (5 พอใจมากที่สุด / 4 พอใจมาก / 3 พอใจ
ปานกลาง / 2 พอใจน้อย / 1 ควรปรับปรุง)



คำตอบ 20 ข้อ



ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

คำตอบ 2 ข้อ

ที่จอดรถไม่เพียงพอ

ที่จอดรถไม่มีหลังคา

เนื้อหานี้ไม่ได้ถูกสร้างขึ้นหรือรับรองโดย Google [รายงานการละเมิด](#) - [ข้อกำหนดในการให้บริการ](#) - [นโยบายความเป็นส่วนตัว](#)

Google ฟอรัม

จัดให้มีมุมค้นหาข้อมูล มุมอ่านหนังสือในสำนักงานเทศบาลตำบลบ้านลาด



