



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด เทศบาลตำบลควนเสาชง อำเภอตะโหมด จังหวัดพัทลุง

ที่ พท ๕๙๓๐๑/

วันที่ ๒๐ เมษายน ๒๕๖๕

เรื่อง สรุบบนแบบประเมินความพึงพอใจ จากแบบสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการของเทศบาลตำบลควนเสาชง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (รอบ ๖ เดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ – มีนาคม ๒๕๖๕)

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลควนเสาชง

๑. เรื่องเดิม

เพื่อให้การบริการ อำนวยความสะดวก ต่อประชาชนให้มากขึ้น ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ โดยให้คณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งมีหน้าที่ ออกแบบสอบถามและวางแนวทางประเมินความพึงพอใจการใช้บริการของเทศบาลตำบลควนเสาชง อำเภอ ตะโหมด จังหวัดพัทลุง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (รอบ ๖ เดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ – มีนาคม ๒๕๖๕) ครอบคลุมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนต่อหน่วยผู้ให้บริการ , ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ สิ่งอำนวยความสะดวก พร้อมรายงานผล ให้ นายกเทศมนตรีทราบ นั้น

๒. ข้อเท็จจริง

ขณะนี้ได้ทำการสรุบบนแบบประเมินความพึงพอใจการใช้บริการของเทศบาลตำบลควนเสาชง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (รอบ ๖ เดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ – มีนาคม ๒๕๖๕) มีผู้ตอบแบบประเมิน ๒๐๐ คน สรุบบนได้ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ

- เพศชาย ร้อยละ ๔๗
- เพศหญิง ร้อยละ ๕๓

๒. อายุ

- อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี ร้อยละ ๑๗.๕
- อายุ ๒๐ – ๓๐ ปี ร้อยละ ๒๕
- อายุ ๓๑ – ๓๙ ปี ร้อยละ ๓๗
- อายุ ๔๐ – ๔๙ ปี ร้อยละ ๑๑.๕
- อายุ ๕๐ – ๕๙ ปี ร้อยละ ๕.๕
- อายุตั้งแต่ ๖๐ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๓.๕

๓. อาชีพ

- นักเรียน – นักศึกษา ร้อยละ ๖.๕
- รับจ้างทั่วไป ร้อยละ ๔๘.๕
- เกษตรกร ร้อยละ ๓๐
- รับราชการ ร้อยละ ๘
- พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ ๔
- ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ ๓
- อื่นๆ (ไม่มีผู้ตอบ)

๔. งานที่ติดต่อ

- งานชำระภาษี ร้อยละ ๑๕
- งานการเงิน ร้อยละ ๗
- งานจัดซื้อ - จัดจ้าง ร้อยละ ๑๕
- งานร้องเรียนร้องทุกข์ ร้อยละ ๑๐
- ขออนุญาตต่างๆ ร้อยละ ๑๔
- งานสวัสดิการ (เบี้ยยังชีพ สวัสดิการสังคม) ร้อยละ ๓๖
- งานบริการข้อมูลข่าวสาร ร้อยละ ๑
- อื่นๆ งานทะเบียนพาณิชย์ ร้อยละ ๒

ส่วนที่ ๒ กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

๒.๑ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

- มากที่สุด ร้อยละ ๙
- มาก ร้อยละ ๘๓
- ปานกลาง ร้อยละ ๘

๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว

- มากที่สุด ร้อยละ ๖
- มาก ร้อยละ ๘๐
- ปานกลาง ร้อยละ ๑๔

๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน

- มากที่สุด ร้อยละ ๗
- มาก ร้อยละ ๘๐.๕
- ปานกลาง ร้อยละ ๑๒.๕

๒.๔ มีผังขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน

- มากที่สุด ร้อยละ ๑๕
- มาก ร้อยละ ๗๔
- ปานกลาง ร้อยละ ๑๑

ส่วนที่ ๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๓.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย

- มากที่สุด ร้อยละ ๒๓
- มาก ร้อยละ ๗๗
- ปานกลาง ร้อยละ ๐

๓.๒ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่

- มากที่สุด ร้อยละ ๒๒
- มาก ร้อยละ ๗๖
- ปานกลาง ร้อยละ ๒

- ๓.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้องน่าเชื่อถือ
- มากที่สุด ร้อยละ ๑๑
 - มาก ร้อยละ ๗๘
 - ปานกลาง ร้อยละ ๑๑
- ๓.๔ เจ้าหน้าที่สามารถปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม
- มากที่สุด ร้อยละ ๑๗
 - มาก ร้อยละ ๗๔
 - ปานกลาง ร้อยละ ๙

ส่วนที่ ๔ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

- ๔.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม
- มากที่สุด ร้อยละ ๑๐.๕
 - มาก ร้อยละ ๘๐
 - ปานกลาง ร้อยละ ๙.๕
- ๔.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ
- มากที่สุด ร้อยละ ๒.๕
 - มาก ร้อยละ ๗๗.๕
 - ปานกลาง ร้อยละ ๑๘.๕
 - น้อย ร้อยละ ๑.๕
- ๔.๓ มีการจัดผังการให้บริการและการไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม
- มากที่สุด ร้อยละ ๑๑
 - มาก ร้อยละ ๗๖
 - ปานกลาง ร้อยละ ๑๓
- ๔.๔ อาคารสถานที่มีความสะอาดและปลอดภัย
- มากที่สุด ร้อยละ ๑๐
 - มาก ร้อยละ ๗๕.๕
 - ปานกลาง ร้อยละ ๑๔.๕

๓. ข้อพิจารณา

จากการสำรวจแบบประเมินความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (รอบ ๖ เดือน) ทั้ง ๓ ด้าน ถือว่ามีคะแนนอยู่ในระดับที่ดี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และประชาสัมพันธ์

ลงชื่อ

(นายเสกสรรค์ สีอาด)
รท.หัวหน้าสำนักปลัด



(นายร้อทิม นวลดำ)
นายกเทศมนตรีตำบลควนเสาวง

