



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด เทศบาลตำบลควนเสาชอง อำเภอตะโหมด จังหวัดพัทลุง

ที่ พท ๕๙๓๐๑/ ๑๖๕

วันที่ ๑๘ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปแบบประเมินความพึงพอใจ จากแบบสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการของเทศบาลตำบลควนเสาชอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลควนเสาชอง

๑. เรื่องเดิม

เพื่อให้การบริการ อำนวยความสะดวก ต่อประชาชนให้มากขึ้น ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ โดยให้คณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งมีหน้าที่ ออกแบบสอบถามและวางแนวทางประเมินความพึงพอใจการใช้บริการของเทศบาลตำบลควนเสาชอง อำเภอ ตะโหมด จังหวัดพัทลุง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ครอบคลุมด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พร้อมรายงานผล ให้ นายกเทศมนตรี ทราบ นั้น

๒. ข้อเท็จจริง

ขณะนี้ได้ทำการสรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจการใช้บริการของเทศบาลตำบลควนเสาชอง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผู้ตอบแบบประเมิน ๒๐๐ คน สรุปได้ดังนี้
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. งานที่ติดต่อกับ

- 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 ๑๐
 - มาก ร้อยละ ๘๒
 - ปานกลาง ร้อยละ ๘
- ๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว
 - มากที่สุด ร้อยละ ๔
 - มาก ร้อยละ ๗๘
 - ปานกลาง ร้อยละ ๑๘
- ๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน
 - มากที่สุด ร้อยละ ๗
 - มาก ร้อยละ ๘๐.๕
 - ปานกลาง ร้อยละ ๑๒.๕
- ๒.๔ มีผังขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน
 - มากที่สุด ร้อยละ ๑๒
 - มาก ร้อยละ ๗๖
 - ปานกลาง ร้อยละ ๑๒

ส่วนที่ ๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- ๓.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย
 - มากที่สุด ร้อยละ ๒๕
 - มาก ร้อยละ ๗๕
 - ปานกลาง ร้อยละ
- ๓.๒ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่
 - มากที่สุด ร้อยละ ๒๐.๕
 - มาก ร้อยละ ๖๙
 - ปานกลาง ร้อยละ ๙
 - น้อย ร้อยละ ๑.๕

- ๓.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้องน่าเชื่อถือ
- มากที่สุด ร้อยละ ๑๑
 - มาก ร้อยละ ๗๐
 - ปานกลาง ร้อยละ ๑๖.๕
 - น้อย ร้อยละ ๒.๕
- ๓.๔ เจ้าหน้าที่สามารถปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม
- มากที่สุด ร้อยละ ๑๘
 - มาก ร้อยละ ๖๕
 - ปานกลาง ร้อยละ ๑๗

ส่วนที่ ๔ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

- ๔.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม
- มากที่สุด ร้อยละ ๗.๕
 - มาก ร้อยละ ๘๐
 - ปานกลาง ร้อยละ ๑๒.๕
- 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 ทั้ง ๓ ด้าน ถือว่ามีคะแนนอยู่ในระดับที่ดี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และประชาสัมพันธ์

ลงชื่อ

(นางสาวนิตยา จันทมณี)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

(นายเพียรชัย เสวตโสธร)
ปลัดเทศบาลตำบลควนเสาวง

(นายหรือหิมน นวลคำ)
นายกเทศมนตรีตำบลควนเสาวง