บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล ฝ่ายปกครอง งานกฎหมายและนิติการ โทร.๐ ๗๖๔๐ ๖๓๓๘

ที่ พง ๕๒๔๐๑/๔๘๖ **วันที่** ๑๘ เมษายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลคึกคัก อำเภอตะกั่วป่า จังหวัดพังงา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖)

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลคึกคัก

ด้วยเทศบาลตำบลคึกคัก ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคึกคัก ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามารับบริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖) มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด ณ เทศบาลตำบลคึกคัก อำเภอตะกั่วป่า จังหวัดพังงา จำนวน ๑๐๐ คน ดังรายละเอียดแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายอรรถพร พูลช่วย)
นิติกรปฏิบัติการ

ความเห็นหัวหน้าฝ่ายปกครอง

.....

.....

(นางสาวนิชามณฑุ สว่างพงศ์)
หัวหน้าฝ่ายปกครอง

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

.....

.....

(นายสามารถ ภักดีรัตน์)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

/ความเห็นปลัด...

ความเห็นปลัดเทศบาลตำบลคึกคัก

.....

.....

(นายบรรเจิด ทองชูใจ)
รองปลัดเทศบาล รักษาราชการแทน
ปลัดเทศบาลตำบลคึกคัก

คำสั่งของนายกเทศมนตรีตำบลคึกคัก

.....

.....

(นายสวัสดิ์ ตันเก่ง)
นายกเทศมนตรีตำบลคึกคัก

รายงานประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ
เทศบาลตำบลคึกคัก
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

****

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ชายจำนวน ๖๐ คน หญิงจำนวน ๔๐ คน

๒. อายุ ๒๐ - ๗๐ ปี

๓. จบการศึกษาขั้นสูงสุด

๑. ไม่ได้เรียนหนังสือ	จำนวน ๗ คน	๒. ประถมศึกษา	จำนวน ๘ คน
๓. มัธยมศึกษาตอนต้น	จำนวน ๓๕ คน	๔. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	จำนวน ๑๕ คน
๕. อนุปริญญา/ปวส.	จำนวน ๒๐ คน	๖. ปริญญาตรี	จำนวน ๑๕ คน
๗. สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน - คน	๘. อื่นๆ (โปรดระบุ).....	

๔. อาชีพ

๑. เกษตรกร	จำนวน ๔๕ คน	๒. ประกอบธุรกิจส่วนตัว	จำนวน ๒๗ คน
๓. รับราชการ	จำนวน - คน	๔. ลูกจ้าง	จำนวน ๒๔ คน
๕. นักเรียน/นักศึกษา	จำนวน - คน	๖. อื่นๆ	จำนวน ๔ คน

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

๑. ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ จำนวน - คน

๒. ขออนุญาตก่อสร้างอาคาร จำนวน ๑๙ คน

๓. งานให้บริการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน จำนวน ๑๐ คน

๔. งานให้บริการด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ จำนวน ๑๐ คน

๕. การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ จำนวน ๖ คน

๖. การร้องเรียนการทุจริต จำนวน - คน

๕. ขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ จำนวน ๑๕ คน

๗. ขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสะสมอาหาร จำนวน ๘ คน

๘. ขออนุญาตใช้เสียง จำนวน ๕ คน

๙. การชำระภาษีและจดทะเบียนพาณิชย์ จำนวน ๒๗ คน

๑๐. อื่นๆ จำนวน - คน

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใช้	ควรปรับปรุง
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๕๕	๔๕			
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	๓๕	๓๕	๓๐		
๓. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	๘๗	๑๓			
๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๗๓	๑๗	๑๐		
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๕. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	๙๗	๓			
๖. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	๖๙	๒๐	๑๑		
๗. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	๗๒	๑๖			
๘. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	๘๔	๑๖			
๙. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	๑๐๐				
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑๐. หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ	๙๔	๖			
๑๑. สถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ	๘๕	๑๕			
ด้านคุณภาพการให้บริการ					
๑๒. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๙๒	๘			
๑๓. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า	๙๘	๒			
๑๔. ผลการให้บริการในภาพรวม	๙๔	๖			
การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ					
๑๕. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการอย่างเหมาะสม	๘๗	๕	๘		
๑๖. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใส	๙๗	๓			
๑๗. หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	๙๑	๖	๓		
การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ					

๑๘. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	๘๓	๑๐	๗		
รายการประเมิน	**ค่าเฉลี่ย**				
	ดีมาก	**ดี**	**ปานกลาง**	**พอใช้**	**ควรปรับปรุง**
๑๙. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	๙๑	๘	๑		
๒๐. เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ	๙๓	๗			

ข้อเสนอแนะ ๑. ประชาชนในพื้นที่บางส่วนยังขาดการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆของเทศบาล

๒. ควรเพิ่มที่นั่งพักผ่อนสำหรับประชาชนนั่งรอติดต่องาน เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

๓. ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้เข้ารับการอบรม สัมมนา และแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ กับองค์กรการปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น หน่วยงานอื่น อย่างต่อเนื่อง

สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖
(ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖)

ค่าระดับความพึงพอใจ		
	ดีมาก	มีค่าเป็น ๕
	ดี	มีค่าเป็น ๔
	ปานกลาง	มีค่าเป็น ๓
	พอใช้	มีค่าเป็น ๒
	ควรปรับปรุง	มีค่าเป็น ๑

ค่าเฉลี่ย		
	ดีมาก	ตั้งแต่ ๔.๐๑
	ดี	๒.๕๑ - ๔.๐๐
	ปานกลาง	๒.๐๑ – ๒.๕๐
	พอใช้	๑.๕๑ – ๒.๐๐
	ควรปรับปรุง	น้อยกว่า ๑.๕๐

รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ						
	ดีมาก ๕	ดี ๔	ปานกลาง ๓	พอใช้ ๒	ควรปรับปรุง ๑	ค่าเฉลี่ย	ระดับคุณภาพ
ข้อ ๑	๕๕	๔๕	-	-	-	๔.๕๕	ดีมาก
ข้อ ๒	๓๕	๓๕	-	-	-	๔.๐๕	ดีมาก
ข้อ ๓	๘๗	๑๓	-	-	-	๔.๘๗	ดีมาก
ข้อ ๔	๗๓	๑๗	๑๐	-	-	๔.๖๓	ดีมาก
ข้อ ๕	๙๗	๓	-	-	-	๔.๙๗	ดีมาก
ข้อ ๖	๖๙	๒๐	๑๑	-	-	๔.๕๘	ดีมาก
ข้อ ๗	๗๒	๑๒	๑๖	-	-	๔.๕๖	ดีมาก
ข้อ ๘	๘๔	๑๖	-	-	-	๔.๘๔	ดีมาก
ข้อ ๙	๑๐๐	-	-	-	-	๕.๐๐	ดีมาก
ข้อ ๑๐	๙๔	๖	-	-	-	๔.๙๔	ดีมาก
ข้อ ๑๑	๘๕	๑๕	-	-	-	๔.๘๕	ดีมาก
ข้อ ๑๒	๙๒	๘	-	-	-	๔.๙๒	ดีมาก
ข้อ ๑๓	๙๘	๒	-	-	-	๔.๙๘	ดีมาก
ข้อ ๑๔	๙๔	๖	-	-	-	๔.๙๔	ดีมาก
ข้อ ๑๕	๘๗	๕	๘	-	-	๔.๗๙	ดีมาก
ข้อ ๑๖	๙๗	๓	-	-	-	๔.๙๗	ดีมาก
ข้อ ๑๗	๙๑	๖	-	-	-	๔.๘๘	ดีมาก
ข้อ ๑๘	๘๓	๑๐	-	-	-	๔.๗๖	ดีมาก

รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ						
	ดีมาก ๕	ดี ๔	ปานกลาง ๓	พอใช้ ๒	ควรปรับปรุง ๑	ค่าเฉลี่ย	ระดับคุณภาพ
ข้อ ๑๙	๙๑	๘	๑	-	-	๔.๙๐	ดีมาก
ข้อ ๒๐	๙๓	๗	-	-	-	๔.๙๓	ดีมาก

☺ **ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ**

๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๕๕ อยู่ในระดับดีมาก

๒. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๐๕ อยู่ในระดับดีมาก

๓. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๘๗ อยู่ในระดับดีมาก

๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๖๓ อยู่ในระดับดีมาก

☺ **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

๕. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๙๗ อยู่ในระดับดีมาก

๖. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๕๘ อยู่ในระดับดีมาก

๗. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๕๖ อยู่ในระดับดีมาก

๘. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๘๔ อยู่ในระดับดีมาก

๙. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีค่าคะแนนเฉลี่ย ๕.๐๐ อยู่ในระดับดีมาก

☺ **ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก**

๑๐. หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๙๔ อยู่ในระดับดีมาก

๑๑. สถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๘๕ อยู่ในระดับดีมาก

☺ **ด้านคุณภาพการให้บริการ**

๑๒. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๙๒ อยู่ในระดับดีมาก

๑๓. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๙๘ อยู่ในระดับดีมาก

๑๔. ผลการให้บริการในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๙๔ อยู่ในระดับดีมาก

☺การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ

๑๕. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการอย่างเหมาะสม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๗๙ อยู่ในระดับดีมาก

๑๖. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใส ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๙๗ อยู่ในระดับดีมาก

๑๗. หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๘๘ อยู่ในระดับดีมาก

☺การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ

๑๘. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๗๖ อยู่ในระดับดีมาก

๑๙. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๙๐ อยู่ในระดับดีมาก

๒๐. เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๙๓ อยู่ในระดับดีมาก