



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลลานสกา

ที่ นศ ๕๔๐๐๑/

วันที่ ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลลานสกา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลลานสกา

ตามที่เทศบาลตำบลลานสกา ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลานสกา หรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลลานสกา เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาประมวลสรุปผล ปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป นั้น

สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลลานสกา ขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลลานสกา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ดังรายละเอียดแบบสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวกัญจารีย์ คำสุวรรณ)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

(นายสุกชัย นาคสุวรรณ)

ปลัดเทศบาลตำบลลานสกา

นายณภัทร ศรีไส

นายกเทศมนตรีตำบลลานสกา

แบบสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔
เทศบาลตำบลลานสกา อำเภอลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราช

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

เพศ	ชาย	จำนวน	๔ คน	หญิง	จำนวน	๒๔ คน
อายุ	๑. ๑๕-๒๐ ปี	จำนวน	๐ คน	๒. ๒๑-๓๐ ปี	จำนวน	๔ คน
	๓. ๓๑-๔๐ ปี	จำนวน	๖ คน	๔. ๔๑-๕๐ ปี	จำนวน	๑๐ คน
	๕. ๕๑-๖๐ ปี	จำนวน	๘ คน	๖. ๖๐ ปีขึ้นไป	จำนวน	๑ คน
ระดับการศึกษา	๑. ปวช.	จำนวน	๓ คน	๒. อนุปริญญา/ปวส.	จำนวน	๕ คน
	๓. ปริญญาตรี	จำนวน	๑๒ คน	๔. ปริญญาโท	จำนวน	๒ คน
	๕. ปริญญาเอก	จำนวน	๐ คน	๖. อื่นๆ	จำนวน	๗ คน

ส่วนที่ ๒ : เรื่องที่ขอรับบริการ

๑. การลงทะเบียนและขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	จำนวน	๕ คน
๒. การขอขึ้นทะเบียนผู้พิการ	จำนวน	๑ คน
๓. การขอขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด	จำนวน	๕ คน
๔. การขอรับบริการงานทะเบียนราษฎร	จำนวน	๕ คน
๕. การชำระภาษีป้าย	จำนวน	๒ คน
๖. การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	จำนวน	๔ คน
๗. การจดทะเบียนพาณิชย์	จำนวน	๒ คน
๘. การชำระค่าน้ำประปา	จำนวน	๕ คน
รวมทั้งหมด	จำนวน	๒๙ คน

ส่วนที่ ๓ : ความพึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินงานกิจกรรม

ประเด็น	ความพึงพอใจ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		ควรปรับปรุง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา										
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๒๒	๗๕.๘๖	๖	๒๐.๖๘	๑	๓.๔๔	-	-	-	-
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๒	๗๕.๘๖	๖	๒๐.๖๘	๑	๓.๔๔	-	-	-	-
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ										
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๕	๕๑.๗๒	๑๒	๔๑.๓๗	๑	๓.๔๔	-	-	-	-
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๙	๖๕.๕๑	๑๐	๓๔.๔๘	-	-	-	-	-	-
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อน	๒๓	๗๙.๓๑	๕	๑๗.๒๔	-	-	-	-	-	-

ประเด็น	ความพึงพอใจ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		ควรปรับปรุง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
๓.๑ ความเหมาะสมในการ แต่งกายของผู้ให้บริการ	๒๑	๗๒.๔๑	๗	๒๔.๑๓	๑	๓.๔๔	-	-	-	-
๓.๒ ความเต็มใจและความ พร้อมในการให้บริการอย่าง สุภาพ	๒๒	๗๕.๘๖	๗	๒๔.๑๓	-	-	-	-	-	-
๓.๓ ความรู้ความสามารถใน การให้บริการ เช่น สามารถตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำได้เป็นต้น	๑๙	๖๕.๕๑	๙	๓๑.๐๓	๑	๓.๔๔	-	-	-	-
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตใน การปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่ง ตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หา ผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๒๔	๘๒.๗๕	๕	๑๗.๒๔	-	-	-	-	-	-
๓.๕ การให้บริการเหมือน กันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒๔	๘๒.๗๕	๕	๑๗.๒๔	-	-	-	-	-	-
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๑๘	๖๒.๐๖	๑๐	๓๔.๔๘	๑	๓.๔๔	-	-	-	-
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการ ที่มีความเหมาะสมและเข้าถึง สะดวก	๒๑	๗๒.๔๑	๘	๒๗.๕๘	-	-	-	-	-	-
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่ง อำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่ง รอรับบริการ น้ำดื่ม	๑๕	๕๑.๗๒	๑๒	๔๑.๓๗	๒	๖.๘๙	-	-	-	-
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ ให้บริการ	๒๐	๖๘.๙๖	๙	๓๑.๐๓	-	-	-	-	-	-
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อ การให้บริการในภาพรวม อยู่ ในระดับใด	๒๑	๗๒.๔๑	๗	๒๔.๑๓	-	-	-	-	-	-

ส่วนที่ ๔ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลลานสกา จะมีเพศ หญิง มากกว่าเพศ ชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับ ปริญญาตรี

๒. เรื่องขอรับบริการมากที่สุดคือ การลงทะเบียนและขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ การขอขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด การขอรับบริการงานทะเบียนราษฎร การชำระค่าน้ำประปา

๓. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลลานสกาในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มาก และ ปานกลาง โดยแบบสอบถามตามรายการประเมินในระดับ น้อย และระดับ ควรปรับปรุง ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการประเมินทั้ง ๔ ด้าน มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด มาก และ ปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ด้านเวลา

๑. ผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในด้านการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดเวลา ร้อยละ ๗๕.๘๖

๒. ผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ ๗๕.๘๖

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๑. ผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะ เวลาการให้บริการ ร้อยละ ๕๑.๗๒

๒. ผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด การให้บริการ ตาม ลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน ร้อยละ ๗๙.๓๑

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

๑. ผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ร้อยละ ๗๒.๔๑

๒. ผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ร้อยละ ๗๕.๘๖

๓. ผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น ร้อยละ ๖๕.๕๑

๔. ผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ ร้อยละ ๘๒.๗๕

๕. ผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ ๘๒.๗๕

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑. ผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ร้อยละ ๖๒.๒๖

๒. ผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จุด ชั่ง การให้บริการที่มีความเหมาะสม และเข้าถึงสะดวก ร้อยละ ๗๒.๔๑

๓. ผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ร้อยละ ๕๑.๗๒

๔. ผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ความสะอาดของ ร้อยสถานที่ให้บริการ ร้อยละ ๖๘.๙๖

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม ร้อยละ ๗๒.๔๑