



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล

ที่ ๓๗๔ /๒๕๖๔

วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการตามอำนาจหน้าที่หรือภารกิจของหน่วยงาน ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๔

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ตามที่ สำนักปลัดเทศบาลได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการตามอำนาจหน้าที่หรือภารกิจของหน่วยงาน ประจำปี ๒๕๖๔ โดยการประชาสัมพันธ์ผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน และติดประชาสัมพันธ์ QR Code ณ จุดบริการของหน่วยงานในสังกัดเทศบาลเมืองสุไหงโก-ลก โดยให้ประชาชนผู้มารับบริการตามภารกิจของหน่วยงานประเมินความพึงพอใจ สรุปผลการประเมินดังนี้

๑. ส่วนที่ ๑ ข้อมูลที่นำไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.๑ ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	๔๘	๔๒.๙
หญิง	๕๕	๕๗.๑
รวม	๑๐๓	๑๐๐

๑.๒ ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
อายุ ๑๐ - ๒๕ ปี	๑๙	๑๙.๖
อายุ ๒๖ - ๔๑ ปี	๔๔	๔๒.๗
อายุ ๔๒ - ๕๗ ปี	๓๓	๓๒
อายุ ๕๘ - ๗๓ ปี	๑๒	๑๑.๗
อายุ ๗๔ ปีขึ้นไป	-	-
รวม	๑๐๓	๑๐๐

๑.๓ ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
บุคคลทั่วไป	๖๙	๖๗
รัฐราชการ	๑๙	๑๙.๔
อื่นๆ	๑๕	๑๔.๖
รวม	๑๐๓	๑๐๐

/๑.๔ ตารางแสดง...

๑.๔ ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ระดับป্রถมศึกษา	๖	๕.๙
ระดับมัธยมศึกษา	๑๗	๑๖.๔
ระดับปวช.	๖	๕.๙
ระดับปวส.	๑๙	๑๙.๔
ระดับปริญญาตรี	๔๒	๔๐.๘
ระดับสูงกว่าปริญญาตรี	๑๔	๑๓.๖
รวม	๑๐๓	๑๐๐

๑.๕ ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการเข้ารับบริการจากหน่วยงานในสังกัดเทศบาลเมืองสุไหงโก-ลก

หน่วยงาน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
งานทะเบียนราชภัฏและบัตรประจำตัวประชาชน	๔๑	๓๙.๘
งานจัดเก็บภาษี	๑๑	๑๐.๗
การขออนุญาตก่อสร้าง/ปรับปรุง/ต่อเติมอาคาร	๓๓	๓๒.๖
สวัสดิการแห่งรัฐ	๑๒	๑๑.๗
บริการด้านสาธารณสุข	๑๔	๑๓.๖
ร้องเรียน ร้องทุกข์/ข้อมูลข่าวสาร	๘	๗.๘
การขอใช้สถานที่(สนามกีฬาฯ ห้องประชุม มหาชาช)และการรับเด็กเข้าเรียนเมื่ออายุย่างเข้าปีที่ ๗ อื่นๆ	๔	๓.๙
รวม	๑๐๓	๑๐๐

๒. ส่วนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อการบริการของหน่วยงาน

กิจกรรมและบริการ/หน่วยงาน	ร้อยละความพึงพอใจ										
	ความชัดเจน ในการ อธิบาย ข้อแจ้ง และ แนะนำ ขั้นตอนการ ให้บริการ	ขั้นตอนใน การ ให้บริการ ไม่ยุ่งยาก	การมีบริการ มีความ สะดวก รวดเร็ว ทัน ตาม กำหนดเวลา	ให้บริการด้วย ความเสมอ ภาค ตามลำดับ ขั้นตอน	เจ้าหน้าที่ บริการด้วย ความสุภาพ เอาใจใส่ และ กระตือรือร้น	เจ้าหน้าที่มี ความรู้ สามารถ ตอบข้อสงสัยได้ ชัดเจน ให้ คำแนะนำและ แก้ปัญหาได้ อย่างเหมาะสม	สถานที่ที่ตั้งของ หน่วยงานมี ความเหมาะสม ในการเดินทาง มารับบริการ และมีความ สะอาด	เครื่องมือ [*] อุปกรณ์มี ความทันสมัย	มีสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับผู้มา [*] รับบริการ	ความ ปลอดภัย ของ สถานที่ โดยรวม	เฉลี่ยรวม
๑. งานทะเบียนราชภัฏและบัตรประจำตัวประชาชน	๘๔.๗๙	๘๕.๓๗	๘๔.๘๘	๘๗.๘๐	๘๕.๘๕	๘๖.๓๔	๘๖.๘๓	๘๔.๓๙	๘๖.๓๔	๘๗.๓๒	๘๖.๓๙
๒. งานจัดเก็บภาษี	๘๗.๒๗	๘๕.๔๕	๘๗.๐๙	๘๗.๒๗	๘๗.๔๕	๘๐.๙๑	๘๐.๙๑	๘๗.๒๗	๘๗.๐๙	๘๗.๒๗	๘๗.๒๗
๓. การขออนุญาตก่อสร้าง/ปรับปรุง/ ต่อเติม อาคาร	๘๔.๖๒	๘๔.๖๒	๘๖.๑๕	๘๐.๗๗	๘๔.๖๒	๘๗.๖๙	๘๔.๖๒	๘๔.๖๒	๘๗.๖๙	๘๔.๖๒	๘๖.๐๐
๔. สวัสดิการแห่งรัฐ	๙๐.๐๐	๘๘.๓๓	๙๐.๓๓	๙๑.๖๗	๘๘.๓๓	๙๑.๖๗	๙๑.๖๗	๙๑.๖๗	๙๘.๓๓	๙๐.๐๐	๙๐.๖๐
๕. บริการด้านสาธารณสุข	๙๒.๘๖	๙๐.๐๐	๙๐.๐๐	๘๗.๑๔	๙๐.๐๐	๘๗.๑๔	๘๘.๕๗	๙๔.๗๑	๙๑.๗๑	๙๒.๕๗	๙๑.๑๔
๖. ร้องเรียน ร้องทุกข์/ข้อมูลข่าวสาร	๙๐.๐๐	๘๐.๐๐	๘๒.๕๐	๘๕.๐๐	๘๐.๐๐	๘๕.๐๐	๘๒.๕๐	๘๗.๕๐	๙๒.๕๐	๙๒.๕๐	๙๓.๗๕
๗. การขอใช้สถานที่(สนามกีฬา มหาราช ห้องประชุมมหาราช)และ การรับเด็กเข้าเรียนเมื่ออายุย่างเข้า ^{ปีที่ ๗}	๘๕.๐๐	๘๕.๐๐	๘๕.๐๐	๙๐.๐๐	๙๐.๐๐	๘๕.๐๐	๘๕.๐๐	๙๐.๐๐	๙๕.๐๐	๙๖.๕๐	๙๖.๕๐
เฉลี่ยรวม	๘๘.๓๖	๘๕.๕๔	๘๖.๘๕	๘๘.๕๒	๘๖.๕๔	๘๖.๕๔	๘๖.๙๐	๘๗.๑๖	๘๖.๗๙	๘๖.๙๔	๘๖.๗๓

๓. ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

๔. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน ประจำปี ๒๕๖๔ ในด้านการบริการสรุปในภาพรวมได้ดังนี้

- | | |
|---|--------------|
| ๑. การให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับขั้นตอน | ร้อยละ ๘๘.๔๒ |
| ๒. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ | ร้อยละ ๘๘.๗๖ |
| ๓. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการและมีความสะอาด | ร้อยละ ๘๗.๑๖ |
| ๔. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ
(เช่น เก้าอี้ ห้องน้ำ ที่จอดรถ ฯลฯ) | ร้อยละ ๘๖.๙๔ |
| ๕. เจ้าหน้าที่มีความรู้ สามารถตอบข้อสงสัยได้ชัดเจน ให้คำแนะนำ และแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม | ร้อยละ ๘๖.๙๐ |
| ๖. การบริการมีความสะดวก รวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา | ร้อยละ ๘๖.๘๔ |
| ๗. เครื่องมือ/อุปกรณ์มีความทันสมัย | ร้อยละ ๘๖.๗๙ |
| ๘. ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม | ร้อยละ ๘๖.๗๓ |
| ๙. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ เอาใจใส่และกระตือรือร้น | ร้อยละ ๘๖.๕๔ |
| ๑๐. ขั้นตอนในการบริการไม่ยุ่งยาก | ร้อยละ ๘๕.๕๔ |

ในด้านความพึงพอใจต่อหน่วยงานที่มารับบริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อหน่วยงานที่มารับบริการสรุปในภาพรวมได้ดังนี้

- | | |
|--|--------------|
| ๑. สวัสดิการแห่งรัฐ | ร้อยละ ๘๐.๒๐ |
| ๒. บริการด้านสาธารณสุข | ร้อยละ ๘๙.๑๔ |
| ๓. การขอใช้สถานที่ (สนามกีฬาฯ ห้องประชุมฯ) | ร้อยละ ๘๖.๕๐ |
| ๔. งานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน | ร้อยละ ๘๖.๓๙ |
| ๕. การขออนุญาตก่อสร้าง/ปรับปรุง/ต่อเติม อาคาร | ร้อยละ ๘๖.๐๐ |
| ๖. ร้องเรียน ร้องทุกข์/ข้อมูลข่าวสาร | ร้อยละ ๘๓.๗๔ |
| ๗. งานจัดเก็บภาษี | ร้อยละ ๘๗.๒๗ |
| ๘. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน ประจำปี ๒๕๖๔ ของเทศบาลเมืองสุไหงโก-ลก ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก อยู่ที่ร้อยละ ๘๗.๐๔ | |

เงิน ปลัดเทศบาล

- เพื่อโปรดทราบ

นายสราวุฒิ พิรุณ
(นายสราวุฒิ พิรุณ)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

เงิน นายกเทศมนตรี

เพื่อโปรดทราบ

สุจิตต์
(นางสาวสุจิตต์ บุญกาญจน์)
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

(นายกฤษณะ บีระเมธี)
ปลัดเทศบาลเมืองสุไหงโก-ลก

นางสุชาดา พันธ์นรา
(นายกเทศมนตรีเมืองสุไหงโก-ลก)