



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลควนกลาง

ที่ นศ ๕๗๑๐๑/ วันที่ ๖ มกราคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของประชาชน ณ จุดบริการประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๒

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลควนกลาง

ด้วย สำนักปลัด ได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการประจำเดือนธันวาคม ๒๕๖๒ เสร็จเป็นที่เรียบร้อยแล้ว รายละเอียดดังนี้

สำนักปลัด

๑. งานสวัสดิการผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์ จำนวน ๖ รายแยกเป็น

- เพศ หญิง ๔ คน ชาย ๒ คน
- อายุ มากกว่า ๕๐ ปี ๖ คน
- การศึกษา ประถมศึกษา ๖ คน
- อาชีพ เกษตรกร ๕ คน ค้าขาย ๑ คน

สรุปความพึงพอใจที่มีการการให้บริการ ณ จุดให้บริการ ร้อยละ ๘๙.๓๐

รายการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ความปรับปรุง
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๔	๒	๐	๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	๔	๒	๐	๐
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง	๔	๒	๐	๐
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๔	๒	๐	๐
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ				
๑. ขั้นตอนการให้บริการที่ระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๒	๔	๐	๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๔	๒	๐	๐
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๒	๔	๐	๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งรอรับบริการ เป็นต้น	๖	๐	๐	๐
๒. มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการ	๔	๒	๐	๐
๓. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๖	๐	๐	๐
รวม	๔๐	๒๐	๐	๐

๒. งานขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด จำนวน ๗ รายแยกเป็น

๑. เพศ	หญิง ๗ คน	
๒. อายุ	ต่ำกว่า ๓๐ ปี ๖ คน	๓๑ - ๔๑ ปี ๑ คน
๓. การศึกษา	มัธยมศึกษา ๓ คน	ปวช./ปวส. ๓ คน
๔. อาชีพ	เกษตรกร ๔ คน	ค้าขาย ๒ คน

สรุปความพึงพอใจที่มีการการให้บริการ ณ จุดให้บริการ ร้อยละ ๙๗.๕๐

รายการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ความปรับปรุง
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๗	๐	๐	๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	๔	๓	๐	๐
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง	๖	๑	๐	๐
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๖	๑	๐	๐
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ				
๑. ขั้นตอนการให้บริการที่ระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๒	๕		๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๑	๕	๑	๐
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๐	๓	๔	๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งรอรับบริการ เป็นต้น	๓	๒	๒	๐
๒. มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการ	๐	๕	๒	๐
๓. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๗	๐	๐	๐
รวม	๓๖	๒๕	๙	๐

๓. การชำระภาษีบำรุงท้องที่/ภาษีป้าย/ภาษีโรงเรือนและที่ดิน จำนวน ๕ รายแยกเป็น

๑. เพศ	หญิง ๕ คน	
๒. อายุ	ต่ำกว่า ๓๐ ปี ๑ คน	๓๑ - ๔๑ ปี ๒ คน
	มากกว่า ๕๐ ปี ๒ คน	
๓. การศึกษา	ประถมศึกษา ๔ คน	มัธยมศึกษา ๑ คน
๔. อาชีพ	เกษตรกร ๕ คน	

สรุปความพึงพอใจที่มีการให้บริการ ณ จุดให้บริการ ร้อยละ ๗๓.๘๕

รายการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ความปรับปรุง
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๑	๔	๐	๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	๑	๔	๐	๐
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง	๒	๓	๐	๐
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๑	๔	๐	๐
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ				
๑. ขั้นตอนการให้บริการที่ระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๒	๒	๐	๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๒	๒	๐	๐
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๒	๒	๐	๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งรอรับบริการ เป็นต้น	๕	๐	๐	๐
๒. มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการ	๑	๔	๐	๐
๓. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๕	๐	๐	๐
รวม	๒๒	๒๕	๐	๐

๔. การขอจดทะเบียนพาณิชย์ จำนวน ๑ รายแยกเป็น

๑. เพศ หญิง ๑ คน
๒. อายุ ๓๑ - ๔๑ ปี ๑ คน
๓. การศึกษา ปวช.ปวส. ๑ คน
๔. อาชีพ ค้าขาย ๑ คน

สรุปความพึงพอใจที่มีการให้บริการ ณ จุดให้บริการ ร้อยละ ๗๓.๘๕

รายการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ความปรับปรุง
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๑	๐	๐	๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	๑	๐	๐	๐
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง	๐	๑	๐	๐
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๐	๑	๐	๐
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ				
๑. ขั้นตอนการให้บริการที่ระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๐	๑	๐	๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๐	๑	๐	๐
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๐	๐	๑	๐

รายการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ความปรับปรุง
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งรอรับบริการ เป็นต้น	๑	๐	๐	๐
๒. มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการ	๐	๐	๑	๐
๓. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๑	๐	๐	๐
รวม	๔	๔	๒	๐

๕. การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร จำนวน ๒ รายแยกเป็น

๑. เพศ	หญิง ๑ คน	ชาย ๑ คน
๒. อายุ	๔๐ - ๕๐ ปี ๑ คน	มากกว่า ๕๐ ปี ๖ คน
๓. การศึกษา	มัธยมศึกษา ๑ คน	ปริญญาตรี ๑ คน
๔. อาชีพ	รับจ้าง ๑ คน	ธุรกิจส่วนตัว ๑ คน

สรุปความพึงพอใจที่มีการให้บริการ ณ จุดให้บริการ ร้อยละ ๙๖.๒๕

รายการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ความปรับปรุง
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๒	๐	๐	๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	๒	๐	๐	๐
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง	๒	๐	๐	๐
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๒	๐	๐	๐
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ				
๑. ขั้นตอนการให้บริการที่ระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๒	๐	๐	๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๒	๐	๐	๐
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๑	๑	๐	๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งรอรับบริการ เป็นต้น	๑	๑	๐	๐
๒. มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการ	๒	๒	๐	๐
๓. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๑	๑	๐	๐
รวม	๑๗	๕	๐	๐

๖. การขอใช้น้ำ จำนวน ๒ รายแยกเป็น

๑. เพศ	ชาย ๒ คน		
๒. อายุ	๔๐ - ๕๐ ปี	๑ คน	มากกว่า ๕๐ ปี ๑ คน
๓. การศึกษา	ประถมศึกษา	๑ คน	มัธยมศึกษา ๑ คน
๔. อาชีพ	รับจ้าง	๑ คน	ธุรกิจส่วนตัว ๑ คน

สรุปความพึงพอใจที่มีการให้บริการ ณ จุดให้บริการ ร้อยละ ๘๑.๖๗

รายการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ความปรับปรุง
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๑	๑	๐	๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	๑	๑	๐	๐
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง	๒	๐	๐	๐
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๒	๐	๐	๐
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ				
๑. ขั้นตอนการให้บริการที่ระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๐	๒	๐	๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๑	๑	๐	๐
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๑	๑	๐	๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งรอรับบริการ เป็นต้น	๑	๑	๐	๐
๒. มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการ	๒	๐	๐	๐
๓. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๒	๐	๐	๐
รวม	๑๓	๗	๐	๐

ข้อเสนอแนะจากการสำรวจความพึงพอใจ ณ จุดรับบริการ

- งานชำระภาษีบำรุงท้องที่ แก้อี้นั่งรอรับบริการจำนวนไม่เพียงพอ จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวนิภาภรณ์ ไชยธรรม)

เจ้าพนักงานธุรการ

ความเห็นปลัดเทศบาลตำบลควนกลาง.....
.....

(ลงชื่อ) 
(นายสำราญ ลับแสง)
ปลัดเทศบาลตำบลควนกลาง

ความเห็นนายกเทศมนตรีตำบลควนกลาง.....
.....

(ลงชื่อ) 
(นางอุไร ว่องสกุล)
นายกเทศมนตรีตำบลควนกลาง