ประกาศเทศบาลตำบลควนกลาง

เรื่อง เผยแพร่สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ของเทศบาลตำบลควนกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

.....

ตามที่เทศบาลตำบลควนกลาง อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้จัดจุดประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ เพื่อสำรวจผลความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลควนกลาง ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ โดยทำการสำรวจผู้รับบริการจำนวน ๑๐๐ คน ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ - เดือนกันยายน ๒๕๖๓ (จำนวน ๑๒ เดือน)

เพื่อปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ เทศบาลตำบลควนกลาง ได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลควนกลาง ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ (รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้)

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๙ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(นางอุไร ว่องสกุล)
นายกเทศมนตรีตำบลควนกลาง

รายละเอียดแนบท้ายประกาศเทศบาลตำบลควนกลาง
เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการ ณ จุดบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓
ลงวันที่ ๙ ตุลาคม ๒๕๖๓

ลำดับที่	เรื่องที่สอบถาม	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ผลลัพธ์ความพึงพอใจ (ร้อยละ)
๑	งานจดเบียนพาณิชย์	๒๐	๙๔.๘๐
๒	งานรับเรื่องราวร้องทุกข์	๘	๙๖.๒๕
๓	งานข้อมูลข่าวสาร	๔	๙๗.๒๕
๔	งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๕	๙๓.๐๐
๕	งานจัดเก็บภาษี	๕๐	๙๐.๕๔
๖	งานขออนุญาตก่อสร้าง	๒๕	๙๖.๖๘
๗	งานซ่อมสาธารณูโภค	๕	๘๒.๖๐
๘	งานด้านสวัสดิการสังคม	๔๐	๙๓.๒๐
๙	ด้านอื่น ๆ	๓	๙๓.๐๐
รวมทุกด้าน			**๙๑.๓๕**

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลควนกลาง

ที่ นศ ๕๗๑๐๑/ **วันที่** ๙ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการเทศบาลตำบลควนกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลควนกลาง

๑. เรื่องเดิม

๑. ตามพระราชบัญญัติกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ หมวด ๑ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาตรา ๖ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมาย ดังต่อไปนี้

(๑) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน

(๒) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ

(๓) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ

(๔) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น

(๕) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์

(๖) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ

(๗) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

๒. เทศบาลตำบลควนกลาง ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ ถึงวันที่ ๓๐ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓) จำนวนแบบสอบถาม ๒๐๐ ชุด ประกอบด้วย

(๑) งานจดทะเบียนพาณิชย์

(๒) งานรับเรื่องราวร้องทุกข์

(๓) งานข้อมูลข่าวสาร

(๔) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

(๕) งานจัดเก็บภาษี

(๖) งานขออนุญาตก่อสร้าง

(๗) งานขออนุญาตด้านสาธารณสุข

(๘) งานซ่อมสาธารณูปโภค

(๙) งานด้านสวัสดิการสังคม

(๑๐) งานด้านอื่น ๆ

รายละเอียดแนบท้ายตามแบบประเมินความพึงพอใจ แนบท้าย

๓. เทศบาลตำบลควนกลาง ขอความร่วมมือจากประชาชนผู้เข้ารับบริการด้านต่าง ๆ กรอกแบบประเมินความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ โดยมีผลการสำรวจ และผลสรุปการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับการตามงานต่าง ๆ ดังนี้

๑. งานทะเบียนพาณิชย์

เกณฑ์การประเมิน	คะแนนรวม (ร้อยละ)
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๔.๖
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๖
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ	๔.๘
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๔.๖
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๔.๖
รวมคะแนน	**๒๗.๘๐**
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม / อัธยาศัยดี)	๕.๐
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๕.๐
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๕.๐
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างดี	๔.๙
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๕.๐
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๕.๐
รวมคะแนน	**๒๙.๙๐**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๔
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย ฯลฯ	๔.๓
๓. ความเพียงพอของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๔.๖
๔. คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์ เครื่องมือ	๔.๖
๕. การจัดสถานที่ มีป้าย ข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	๔.๓
รวมคะแนน	**๒๒.๒๐**
ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	
๑. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๕.๐
๒. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๕.๐
๓. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๔.๙
รวมคะแนน	**๑๔.๙๐**
รวมคะแนนทุกด้าน	**๙๔.๘๐**

๒. งานรับเรื่องราวร้องทุกข์

เกณฑ์การประเมิน	คะแนนรวม (ร้อยละ)
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๔.๗
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๖
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ	๔.๘
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๔.๙
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๔.๙
รวมคะแนน	**๒๘.๗๕**
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม / อัธยาศัยดี)	๕.๐
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๕.๐
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๕.๐
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างดี	๕.๐
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๕.๐
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๕.๐
รวมคะแนน	**๓๐.๐๐**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๔
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย ฯลฯ	๔.๔
๓. ความเพียงพอของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๔.๗
๔. คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์ เครื่องมือ	๔.๖
๕. การจัดสถานที่ มีป้าย ข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	๔.๕
รวมคะแนน	**๒๒.๖๐**
ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	
๑. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๕.๐
๒. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๔.๙
๓. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๕.๐
รวมคะแนน	**๑๔.๙๐**
รวมคะแนนทุกด้าน	**๙๖.๒๕**

๓. งานข้อมูลข่าวสาร

เกณฑ์การประเมิน	คะแนนรวม (ร้อยละ)
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๕.๐
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๘
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๕.๐
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ	๔.๙
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๕.๐
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๔.๘
รวมคะแนน	**๒๙.๒๕**
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม / อัธยาศัยดี)	๕.๐
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๕.๐
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๕.๐
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างดี	๕.๐
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๕.๐
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๕.๐
รวมคะแนน	**๓๐.๐๐**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๕
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย ฯลฯ	๔.๕
๓. ความเพียงพอของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๔.๘
๔. คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์ เครื่องมือ	๔.๗
๕. การจัดสถานที่ มีป้าย ข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	๔.๗
รวมคะแนน	**๒๓.๒๐**
ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	
๑. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๕.๐
๒. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๔.๘
๓. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๕.๐
รวมคะแนน	**๑๔.๙๐**
รวมคะแนนทุกด้าน	**๙๗.๒๕**

๔. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

เกณฑ์การประเมิน	คะแนนรวม (ร้อยละ)
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๔.๘
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๕๐.
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ	๔.๘
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๔.๖
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๔.๖
รวมคะแนน	**๒๘.๖๐**
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม / อัธยาศัยดี)	๔.๖
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๖
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างดี	๔.๖
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๘
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๔.๘
รวมคะแนน	**๒๘.๒๐**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๖
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย ฯลฯ	๔.๔
๓. ความเพียงพอของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๔.๖
๔. คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์ เครื่องมือ	๔.๖
๕. การจัดสถานที่ มีป้าย ข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	๔.๔
รวมคะแนน	**๒๒.๖๐**
ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	
๑. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๔.๖
๒. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๔.๔
๓. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๔.๖
รวมคะแนน	**๑๓.๖๐**
รวมคะแนนทุกด้าน	**๙๓.๐๐**

๕. งานจัดเก็บภาษี

เกณฑ์การประเมิน	คะแนนรวม (ร้อยละ)
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๔.๔
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๔
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ	๔.๕
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๔.๕
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๔.๕
รวมคะแนน	**๒๖.๙๖**
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม / อัธยาศัยดี)	๔.๔
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๕
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๔
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างดี	๔.๖
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๕
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๔.๖
รวมคะแนน	**๒๗.๒๐**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๔
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย ฯลฯ	๔.๕
๓. ความเพียงพอของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๔.๖
๔. คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์ เครื่องมือ	๔.๖
๕. การจัดสถานที่ มีป้าย ข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	๔.๖
รวมคะแนน	**๒๒.๗๐**
ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	
๑. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๔.๕
๒. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๔.๕
๓. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๔.๗
รวมคะแนน	**๑๓.๗๖**
รวมคะแนนทุกด้าน	**๙๐.๕๔**

๖. งานขออนุญาตก่อสร้าง

เกณฑ์การประเมิน	คะแนนรวม (ร้อยละ)
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๔.๒
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๓
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔.๓
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ	๔.๔
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๔.๓
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๔.๓
รวมคะแนน	**๒๕.๘๐**
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม / อัธยาศัยดี)	๔.๔
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๔
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๓
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างดี	๔.๓
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๔
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๔.๓
รวมคะแนน	**๒๖.๑๐**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๒
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย ฯลฯ	๔.๓
๓. ความเพียงพอของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๔.๓
๔. คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์ เครื่องมือ	๔.๓
๕. การจัดสถานที่ มีป้าย ข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	๔.๓
รวมคะแนน	**๒๑.**
ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	
๑. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๔.๕
๒. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๔.๕
๓. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๔.๔
รวมคะแนน	**๑๓.๔๐**
รวมคะแนนทุกด้าน	**๙๖.๖๘**

๗. งานซ่อมสาธารณูปโภค

เกณฑ์การประเมิน	คะแนนรวม (ร้อยละ)
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๔.๐
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๐
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔.๒
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ	๓.๘
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๓.๘
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๓.๘
รวมคะแนน	**๒๓.๖๐**
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม / อัธยาศัยดี)	๔.๒
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๐
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๒
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างดี	๔.๒
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๔
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๔.๒
รวมคะแนน	**๒๕.๒๐**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๓.๘
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย ฯลฯ	๔.๐
๓. ความเพียงพอของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๔.๒
๔. คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์ เครื่องมือ	๔.๖
๕. การจัดสถานที่ มีป้าย ข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	๒๐.๖๐
รวมคะแนน	
ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	
๑. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๔.๔
๒. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๔.๔
๓. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๔.๔
รวมคะแนน	**๑๓.๒๐**
รวมคะแนนทุกด้าน	**๘๒.๖๐**

๘. งานสวัสดิการสังคม

เกณฑ์การประเมิน	คะแนนรวม (ร้อยละ)
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๔.๗
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๘
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ	๔.๘
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๔.๘
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๔.๘
รวมคะแนน	**๒๖.๕๗**
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม / อัธยาศัยดี)	๔.๙
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๙
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๙
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างดี	๔.๘
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๘
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๔.๙
รวมคะแนน	**๒๙.๒๐**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๓.๙
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย ฯลฯ	๔.๔
๓. ความเพียงพอของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๔.๕
๔. คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์ เครื่องมือ	๔.๕
๕. การจัดสถานที่ มีป้าย ข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	๓.๕
รวมคะแนน	**๒๐.๗๕**
ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	
๑. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๔.๙
๒. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๔.๙
๓. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๔.๙
รวมคะแนน	**๑๔.๖๘**
รวมคะแนนทุกด้าน	**๙๓.๒๐**

๙. งานด้านอื่น ๆ

เกณฑ์การประเมิน	คะแนนรวม (ร้อยละ)
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๔.๐
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๗
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔.๓
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ	๔.๓
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๔.๐
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๔.๗
รวมคะแนน	**๒๖.๐๐**
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม / อัธยาศัยดี)	๕.๐
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๕.๐
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๕.๐
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างดี	๔.๗
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๕.๐
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๕.๐
รวมคะแนน	**๒๙.๗๐**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๓
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย ฯลฯ	๔.๓
๓. ความเพียงพอของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๔.๓
๔. คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์ เครื่องมือ	๔.๗
๕. การจัดสถานที่ มีป้าย ข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	๔.๗
รวมคะแนน	**๒๒.๓๐**
ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	
๑. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๕.๐
๒. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๕.๐
๓. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๔.๙
รวมคะแนน	**๑๕.๐๐**
รวมคะแนนทุกด้าน	**๙๓.๐๐**

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการตามงานต่าง ๆ ดังนี้

ลำดับที่	เรื่องที่สอบถาม	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ผลลัพธ์ความพึงพอใจ (ร้อยละ)
๑	งานจดเบียนพาณิชย์	๒๐	๙๔.๘๐
๒	งานรับเรื่องราวร้องทุกข์	๘	๙๖.๒๕
๓	งานข้อมูลข่าวสาร	๔	๙๗.๒๕
๔	งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๕	๙๓.๐๐
๕	งานจัดเก็บภาษี	๕๐	๙๐.๕๔
๖	งานขออนุญาตก่อสร้าง	๒๕	๙๖.๖๘
๗	งานซ่อมสาธารณูโภค	๕	๘๒.๖๐
๘	งานด้านสวัสดิการสังคม	๔๐	๙๓.๒๐
๙	ด้านอื่น ๆ	๓	๙๓.๐๐
รวมทุกด้าน			**๙๑.๓๕**

๒. ข้อเสนอ

เพื่อให้การปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลควนกลาง เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ตรงตามวัตถุประสงค์ของพระราชบัญญัติกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ เห็นควรแจ้งส่วนราชการของทุกส่วน ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนเป็นประจำทุกปี เพื่อให้ทราบผลการดำเนินงานเพื่อจัดได้ปรับปรุง พัฒนา การบริการประชาชนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวนิภาภรณ์ ไชยธรรม)
เจ้าพนักงานธุรการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

.....

.....

(นายฐานิตย์ ศรีสวัสดิ์)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน รักษาราชการแทน
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นปลัดเทศบาลตำบลควนกลาง

.....

.....

(นายสำราญ ลับแสง)
ปลัดเทศบาลตำบลควนกลาง

ความเห็นนายกเทศมนตรีตำบลควนกลาง

☑ อนุมัติ

☐ ไม่อนุมัติ

(นางอุไร ว่องสกุล)
นายกเทศมนตรีตำบลควนกลาง