

เทศบาลเมืองคลองแห
อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา



ผลการสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ณ จุด บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

งานติดตามและประเมินผล
ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ
กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองวิชาการและแผนงาน/ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ

ที่ สข ๕๒๖๐๒/๑๙

วันที่ ๒๙ มกราคม ๒๕๖๔

เรื่อง การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ (แบบง่าย)

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองคลองแห

ตามที่เทศบาลเมืองคลองแห ได้มีการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน เพื่อให้การบริการประชาชนมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น งานติดตามและประเมินผล ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ เทศบาลเมืองคลองแหจึงได้ทำการสำรวจคุณภาพการให้บริการ พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลเมืองคลองแห โดยการแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนผู้มารับบริการและเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางระบบออนไลน์ QR code ณ จุดให้บริการ ช่วงระยะเวลาที่สำรวจตั้งแต่เดือนมกราคม-กันยายน ๒๕๖๓ ใน ๖ งานบริการ จึงขอสรุปผลการประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการของเทศบาลเมืองคลองแห ดังนี้

๑. งานให้บริการรับชำระภาษี ขนาดตัวอย่าง ๑๐๙ คน มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗
๒. งานให้บริการทะเบียนราษฎร ขนาดตัวอย่าง ๑๓๕ คน มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๙
๓. งานให้บริการรับจดทะเบียนพาณิชย์ ขนาดตัวอย่าง ๑๖๔ คน มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖
๔. งานให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขนาดตัวอย่าง ๑๒๐ คน มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒
๕. งานให้บริการขออนุญาตก่อสร้าง ขนาดตัวอย่าง ๙๒ คน มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๔
๖. งานให้บริการของศูนย์สาธารณสุข ขนาดตัวอย่าง ๓๗ คน มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๙

ในการนี้ งานติดตามและประเมินผล กองวิชาการและแผนงาน ขอสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลเมืองคลองแหทั้ง ๖ งานบริการ ความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๘๖.๗๘ ซึ่งมากกว่าร้อยละ ๗๐ จึงเห็นควรนำเสนอผู้บริหารเพื่อทราบผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ รายละเอียดอื่นๆ ได้แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายวิทยา พงษ์สวัสดิ์)

ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน

ท.ฝ่าย...
ท.งาน...
พิมพ์...

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
งานให้บริการรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียม กองคลัง	1-3
งานให้บริการทะเบียนราษฎร สำนักปลัด	4-5
งานให้บริการรับจดทะเบียนพาณิชย์ กองวิชาการและแผนงาน	6-7
งานให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ กองสวัสดิการสังคม	8-9
งานให้บริการขออนุญาตก่อสร้าง กองช่าง	10-11
งานให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข กองสาธารณสุข	12-13

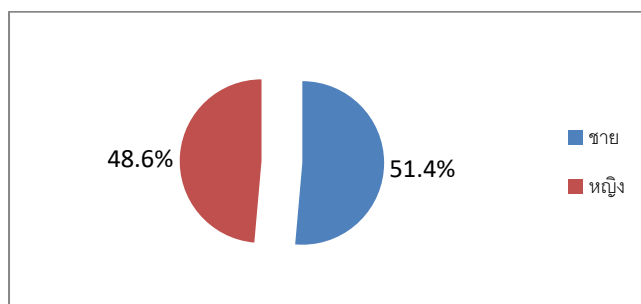
ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

หน่วยงาน กองคลัง เทศบาลเมืองคลองแห

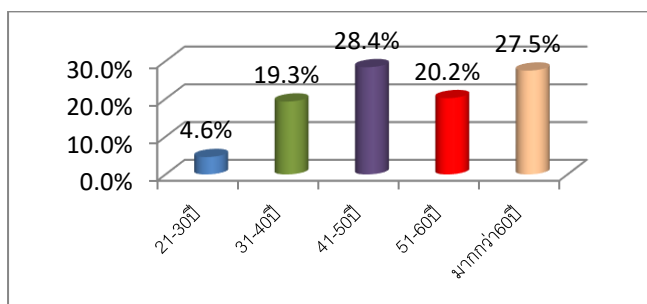
ชี้แจงให้บริการรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

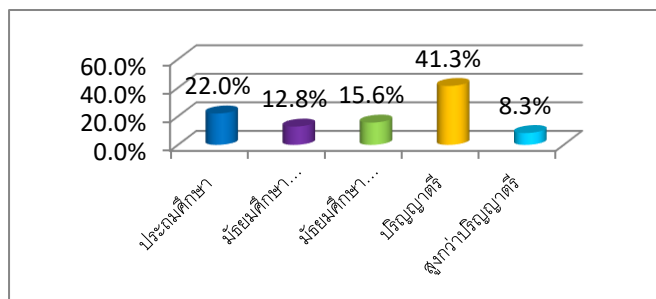
เพศ



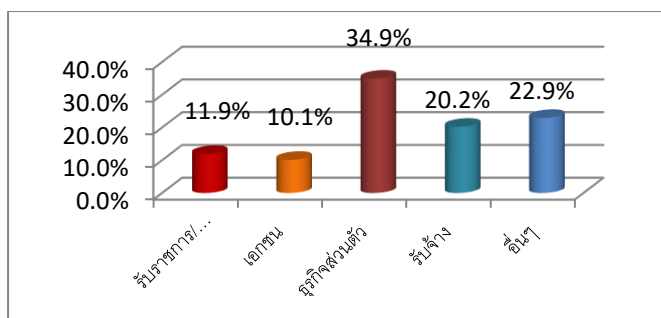
อายุ



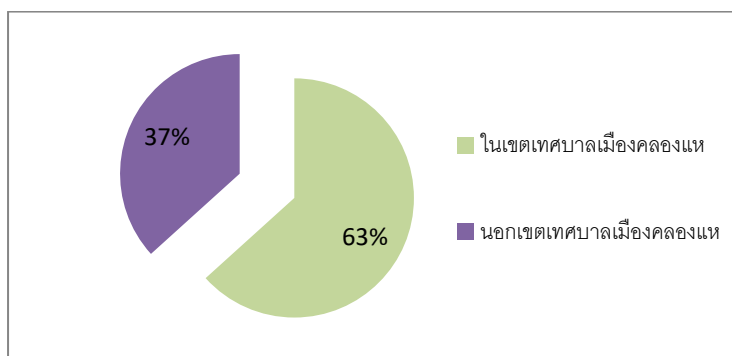
การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด



อาชีพประจำ

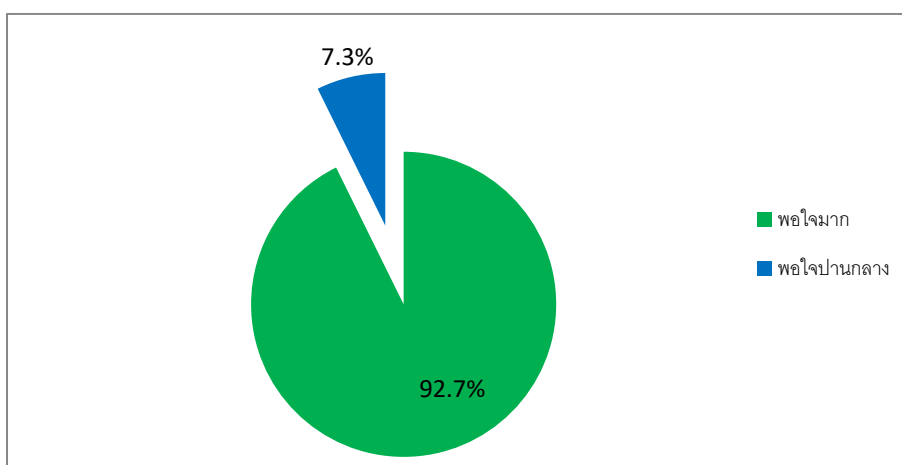


จากการสำรวจ พบว่า ผู้ที่มาใช้บริการส่วนใหญ่จะเป็นประชาชนในเขตเทศบาลเมืองคลองแห คิดเป็นร้อยละ 63.3 นอกเขตเทศบาลเมืองคลองแห คิดเป็นร้อยละ 36.7



ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อผลการให้บริการของเทศบาลเมืองคลองแห

การประเมินจากแบบสอบถาม พบว่า ประชาชนที่เข้ารับบริการในงานรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียม มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 92.7 ถัดมาคือ พึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 7.3



ความคิดเห็นจากแบบประเมินที่ประชาชนพึงพอใจ

- มีความรวดเร็วและความแม่นยำของข้อมูลที่สามารถให้คำแนะนำกับผู้มาใช้บริการ รวมถึงความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ
- ให้บริการเอาใจใส่แนะนำดีมาก
- คุณกรณกและจันจิราบริการดีมาก ๆ ๆ ค่ะ
- เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก

สิ่งที่ประชาชนอยากให้เทศบาลปรับปรุงแก้ไข

- อยากให้ปรับปรุงเรื่องการบริการขยะ
- อยากให้มีการชำระภาษีผ่านธนาคาร(E-Banking)
- การเก็บค่าขยะ อยากให้ไปเก็บที่บ้านทุกหลัง ไม่ใช่มาเก็บเฉพาะผู้ที่เสียภาษี

- เจ้าหน้าที่ต้อง service mind เพิ่มขึ้น
 - S= Smile ต้องมีรอยยิ้ม
 - E = Enthusiasm ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ลูกค้า
 - R= Responsiveness มีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่มีต่อลูกค้า
 - V= Value ให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณค่า
 - I = Impression ให้บริการอย่างประทับใจ
 - C= Courtesy บริการลูกค้าอย่างสุภาพอ่อนโยน
 - E= Endurance ความอดทนการเก็บอารมณ์
 - M= Make Believe มีความเชื่อ
 - I = Insist การยอมรับ
 - N = Necessitate การให้ความสำคัญ
 - D = Devote การอุทิศตน

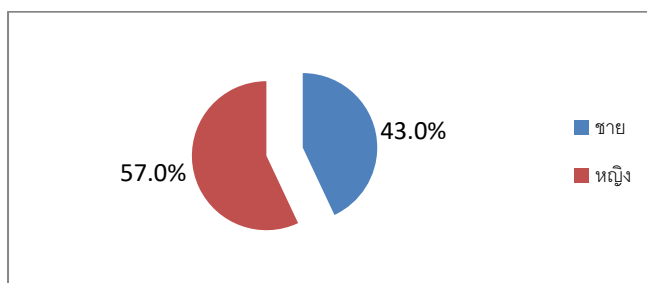
ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

หน่วยงาน สำนักปลัด เทศบาลเมืองคลองแห

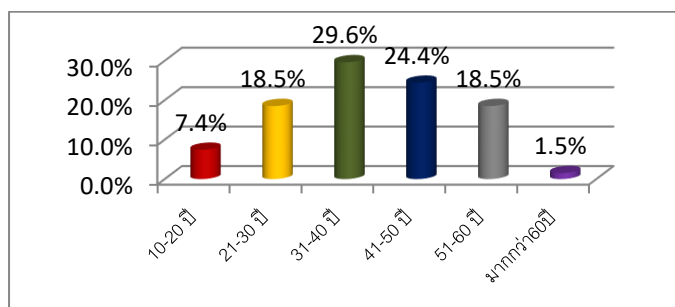
สำนักงานให้บริการทะเบียนราษฎร

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

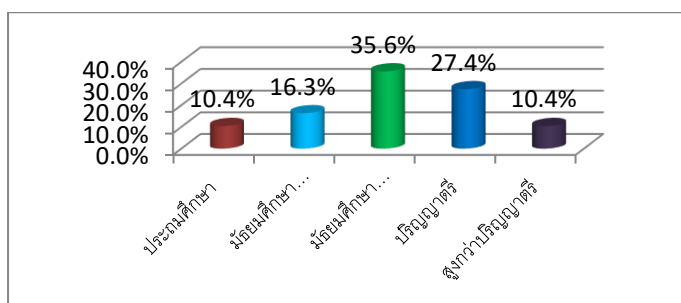
เพศ



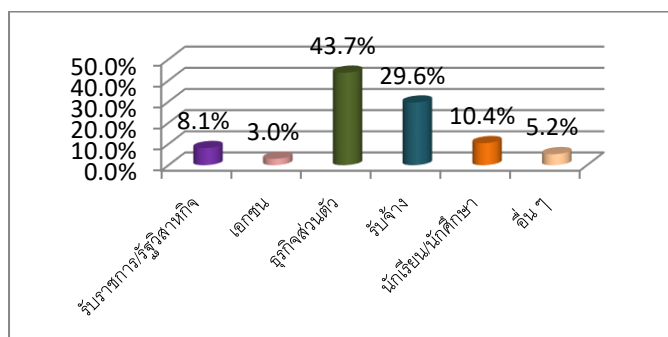
อายุ



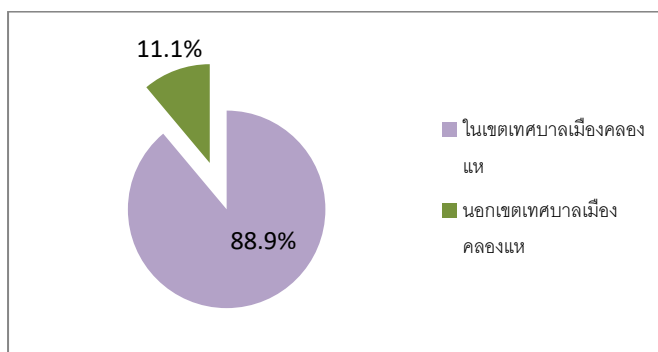
การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด



อาชีพประจำ

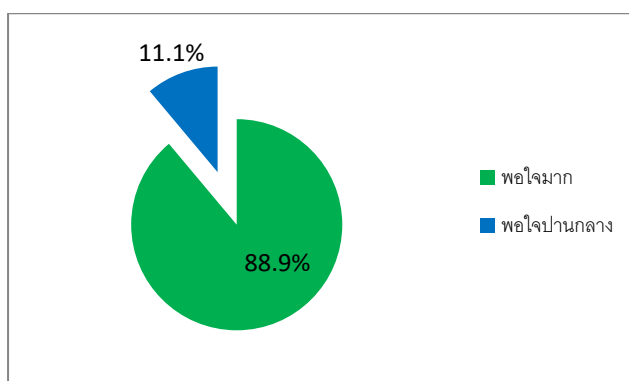


จากการสำรวจ พบว่า ผู้ที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นประชาชนในเขตเทศบาลเมืองคลองแห คิดเป็นร้อยละ 88.9
 ถัดมาคือ ประชาชนที่อยู่นอกเขตเทศบาล คิดเป็นร้อยละ 11.1



ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อผลการให้บริการของเทศบาลเมืองคลองแห

การประเมินจากแบบสอบถาม พบว่า ประชาชนที่เข้ารับบริการงานให้บริการทะเบียนราษฎร มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 88.9 ถัดมาคือ พึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 11.1



ความคิดเห็นจากแบบประเมินที่ประชาชนพึงพอใจ

- บริการดีมาก
- ให้คำปรึกษามากค่ะ
- บริการรวดเร็วมากค่ะ

สิ่งที่ประชาชนอยากให้เทศบาลปรับปรุงแก้ไข

- ควรมีใจรักในการบริการมากกว่านี้

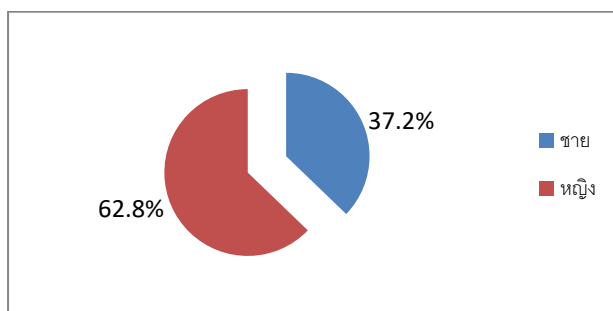
ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

หน่วยงาน กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลเมืองคลองแห

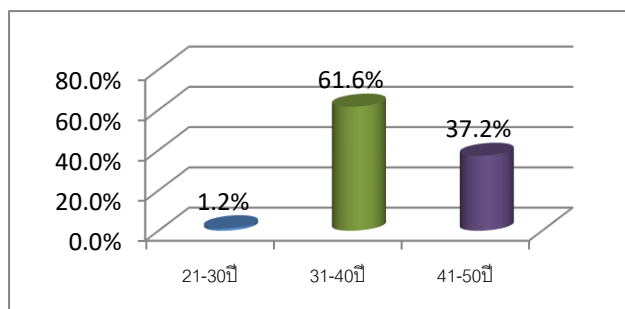
สำนักงานให้บริการรับจดทะเบียนพาณิชย์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

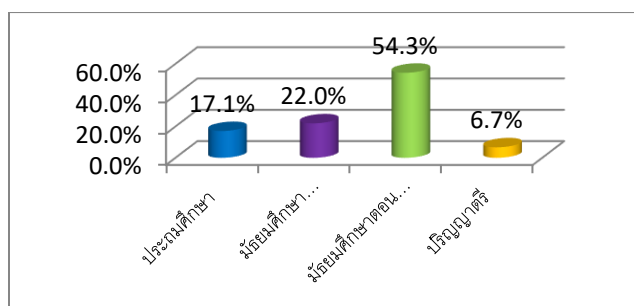
เพศ



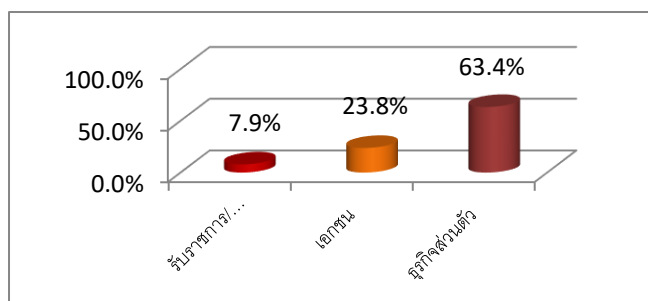
อายุ



การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด



อาชีพประจำ

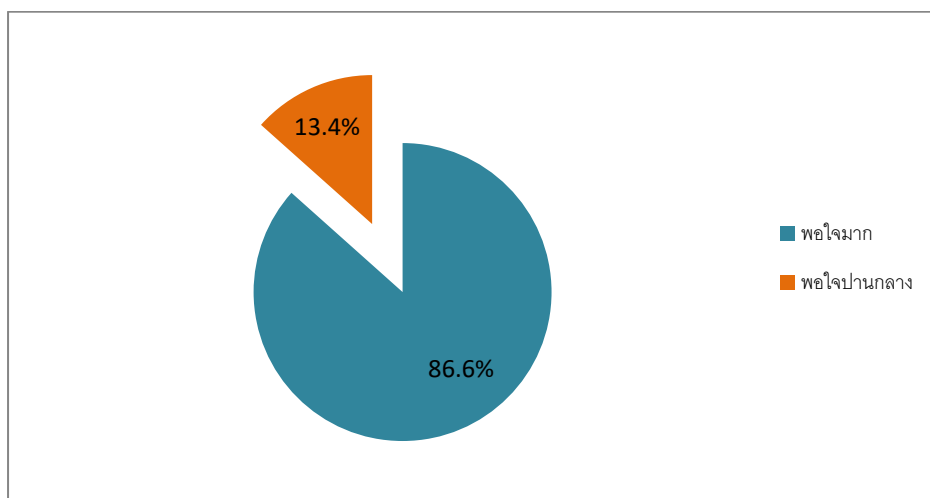


จากการสำรวจ พบว่า ผู้ที่มาใช้บริการส่วนใหญ่จะเป็นประชาชนในเขตเทศบาลเมืองคลองแห คิดเป็นร้อยละ 100



ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อผลการให้บริการของเทศบาลเมืองคลองแห

จากการสำรวจจากแบบสอบถาม พบว่า ประชาชนที่เข้ารับบริการในงานรับจดทะเบียนพาณิชย์ **มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 86.6** ถัดมาคือ พึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 13.4



ความคิดเห็นจากแบบประเมินที่ประชาชนพึงพอใจ

- ให้คำแนะนำดีมากครับ
- มาก่อนเวลาทำงาน ๘.๓๐ น. แต่เจ้าหน้าที่ให้บริการเลยครับ

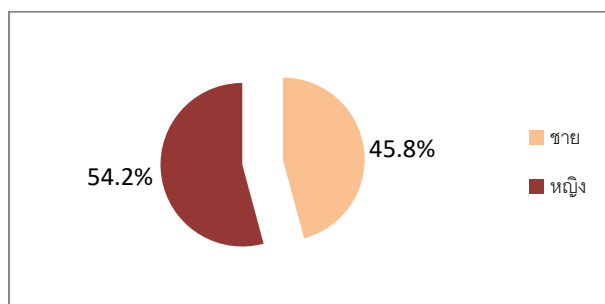
ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

หน่วยงาน กองสวัสดิการสังคม เทศบาลเมืองคลองแห

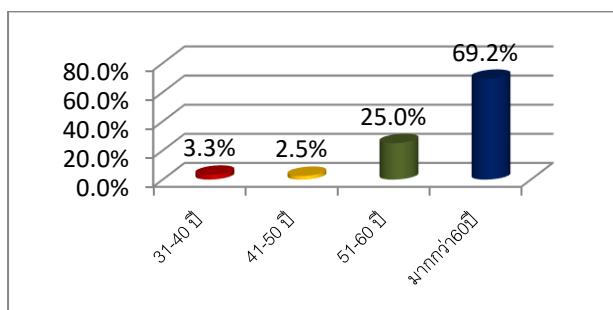
โครงการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

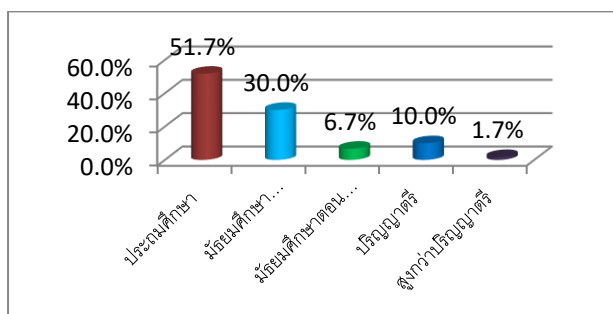
เพศ



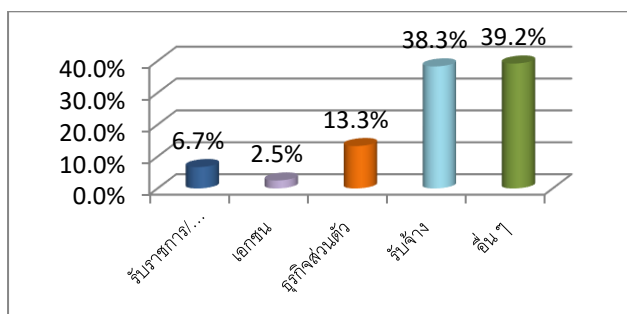
อายุ



การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด



อาชีพประจำ

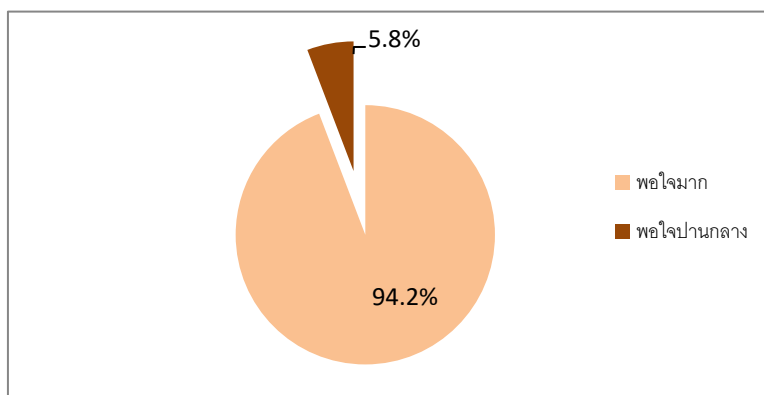


จากการสำรวจ พบว่า ผู้ที่มาใช้บริการส่วนใหญ่จะเป็นประชาชนในเขตเทศบาลเมืองคลองแห คิดเป็นร้อยละ 100



ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อผลการให้บริการของเทศบาลเมืองคลองแห

การประเมินจากแบบสอบถาม พบว่า ประชาชนที่เข้ารับบริการในงานจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 94.2 ถัดมาคือ พึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 5.8



ความคิดเห็นจากแบบประเมินที่ประชาชนพึงพอใจ

- ได้รับการอำนวยความสะดวกในการถ่ายเอกสาร พนักงานพูดจาสุภาพ
- บริการดีเป็นกันเอง

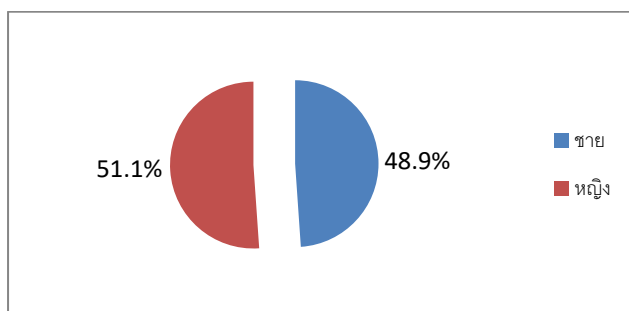
ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

หน่วยงาน กองช่าง เทศบาลเมืองคลองแห

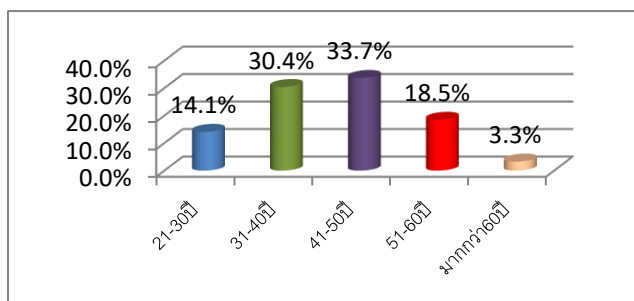
ชี้แจงให้บริการขออนุญาตก่อสร้าง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

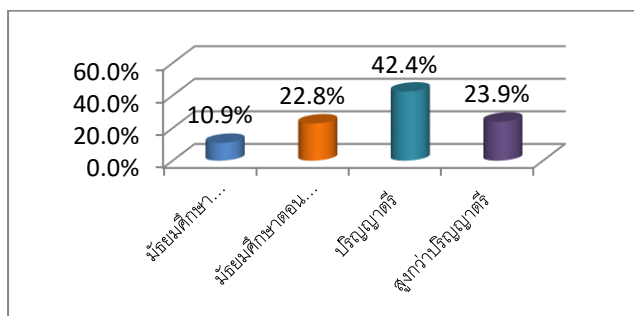
เพศ



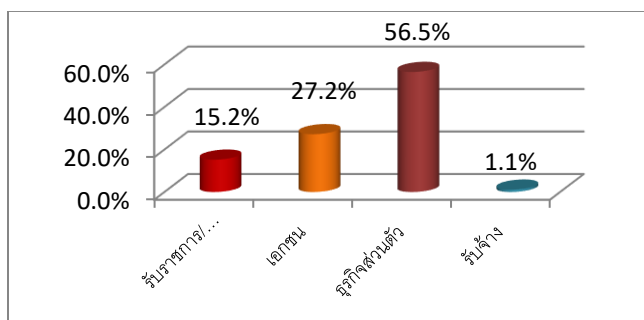
อายุ



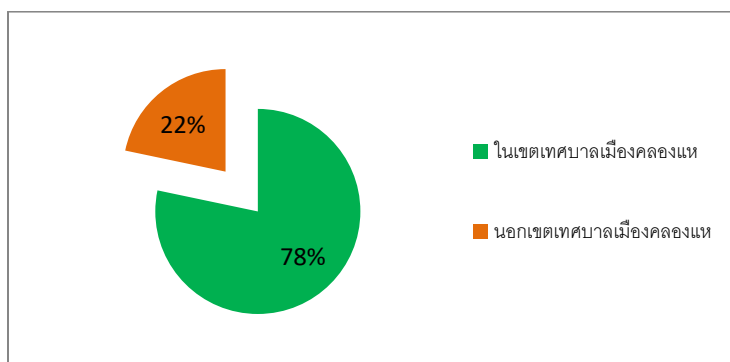
การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด



อาชีพประจำ

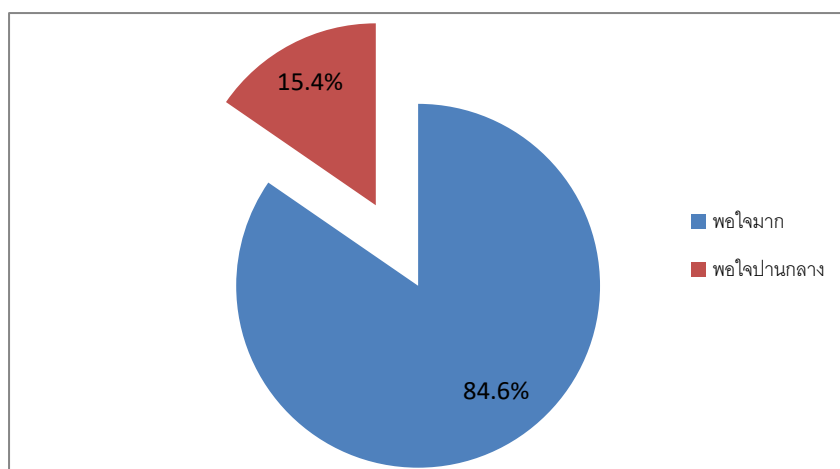


จากการสำรวจ พบว่า ผู้ที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นประชาชนในเขตเทศบาลเมืองคลองแห คิดเป็นร้อยละ 78.3
นอกเขตเทศบาลเมืองคลองแห คิดเป็นร้อยละ 21.7



ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อผลการให้บริการของเทศบาลเมืองคลองแห

การประเมินจากแบบสอบถาม พบว่า ประชาชนที่เข้ารับบริการในงานรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียม มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 80.4 ถัดมาคือ พึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 19.6



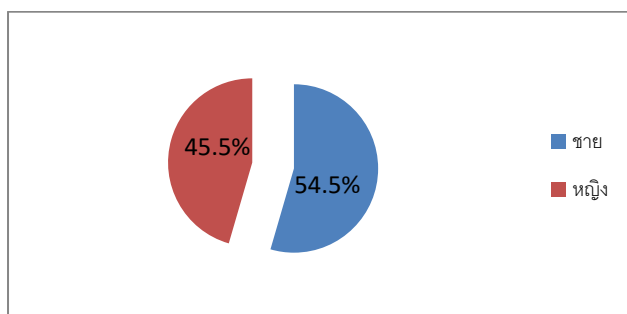
ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

หน่วยงาน กองสาธารณสุข เทศบาลเมืองคลองแห

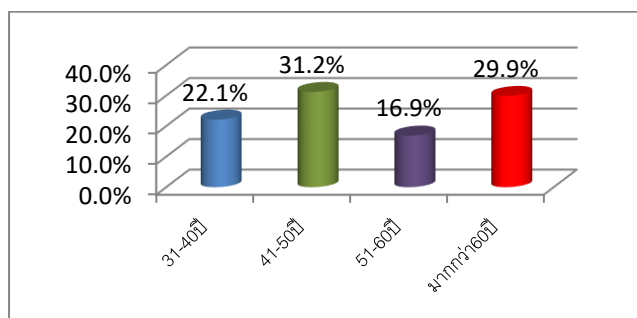
ชื่องานให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลเมืองคลองแห

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

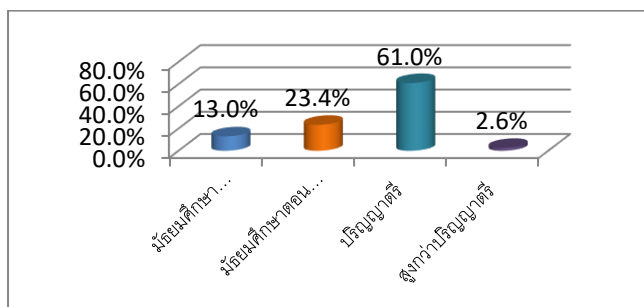
เพศ



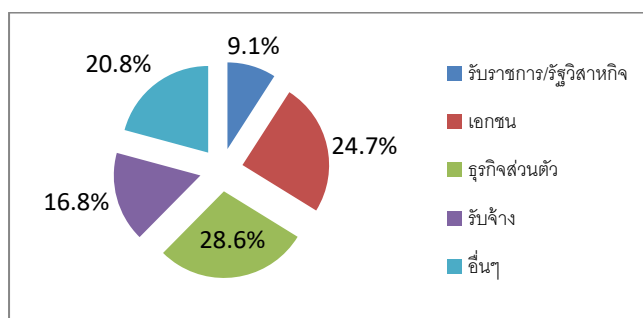
อายุ



การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด



อาชีพประจำ



จากการสำรวจ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะเป็นประชาชนในเขตเทศบาลเมืองคลองแห คิดเป็นร้อยละ 100



ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อผลการให้บริการของเทศบาลเมืองคลองแห

การประเมินจากแบบสอบถาม พบว่า ประชาชนที่เข้ารับบริการในงานรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียม มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 84.6 ถัดมาคือ พึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 15.4

