



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....สำนักงานปลัดเทศบาล.....เทศบาลตำบลแหลมสัก.....

ที่ กบ.๕๒๘๐๑/-.....วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓.....

เรื่อง รายงานสรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ งานลงทะเบียนผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน นายกเทศมนตรี

เรื่องเดิม

ตามที่ งานสวัสดิการสังคม สำนักงานปลัดเทศบาล ได้กำหนดรับขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ แบ่งเป็น ๒ ช่วง (๑) ตุลาคม ๒๕๖๒- พฤศจิกายน ๒๕๖๒ (๒) มกราคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๓ โดยได้ดำเนินการรับลงทะเบียนตามช่วงเวลาดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว ปรากฏว่ามีผู้มาลงทะเบียนทั้งสิ้น จำนวน ๕๘ คน แยกเป็นชาย จำนวน ๓๐ คน หญิง จำนวน ๒๘ คน นั้น

ข้อเท็จจริง

งานสวัสดิการสังคม สำนักงานปลัดเทศบาล ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการงานลงทะเบียนผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เพื่อให้ผู้รับบริการได้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาล โดยได้รับแบบประเมินดังกล่าวกลับมาจำนวน ๕๘ ฉบับ คิดเป็น ร้อยละ ๑๐๐ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งมีความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม พอใจมาก จำนวน ๕๖ คน ร้อยละ ๙๖.๕๕ พอใจ ๒ คน ร้อยละ ๓.๔๕ พอใจน้อย ร้อยละ -

ข้อเสนอแนะ

เพื่อเป็นการเผยแพร่ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานสวัสดิการสังคม จึงเห็นควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ งานลงทะเบียนผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ให้ประชาชนทราบโดยทั่วกันและประชาสัมพันธ์ลงในเว็บไซต์หลักของเทศบาลตำบลแหลมสัก www.laemsak.go.th รายละเอียดปรากฏแนบท้ายบันทึกข้อความฉบับนี้

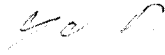
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวสุวาริน บุญเรืองขาว)
นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ

(นางสาวอุไรวรรณ ทางเจน)
หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

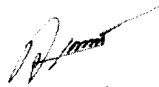
/ความเห็น...

ความเห็น.....



(นายนุกุล กาญจนานุกุล)
ผู้อำนวยการกองช่าง รักษาราชการแทน
ปลัดเทศบาลตำบลแหลมสัก

☒ อนุมัติ ☐ ไม่อนุมัติ เพราะ.....



(นายกมล บุญธีระเลิศ)
นายกเทศมนตรีตำบลแหลมสัก

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ณ จุดบริการ
งานลงทะเบียนผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓
สำนักงานเทศบาลตำบลแหลมสัก อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่

ตามที่ งานสวัสดิการสังคม สำนักปลัดเทศบาล ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการงานลงทะเบียนผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เพื่อให้ประชาชนผู้มารับบริการได้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ ได้แก่ ๑. ด้านเวลา ๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อนำผลที่ได้ไปพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการให้บริการ เพื่อยกระดับคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน และใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลแหลมสักให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

งานสวัสดิการสังคม สำนักปลัดเทศบาล จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการงานลงทะเบียนผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จำนวน ๕๘ คน แยกเป็น ชาย จำนวน ๓๐ คน หญิง จำนวน ๒๘ คน รายละเอียด ดังนี้

๑. ด้านเวลา

๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด พอใจมาก ร้อยละ ๙๔.๘๓ พอใจ ร้อยละ ๕.๑๗

๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ พอใจมาก ร้อยละ ๙๘.๒๘ พอใจ ร้อยละ ๑.๗๒

๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ พอใจมาก ร้อยละ ๙๓.๑๐ พอใจ ร้อยละ ๖.๙๐

๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ พอใจมาก ร้อยละ ๙๔.๘๓ พอใจ ร้อยละ ๕.๑๗

๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน พอใจมาก ร้อยละ ๙๙.๓๑ พอใจ ร้อยละ ๓.๔๕

๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ พอใจมาก ร้อยละ ๑๐๐

๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ พอใจมาก ร้อยละ ๑๐๐

๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น พอใจมาก ร้อยละ ๑๐๐

๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ พอใจมาก ร้อยละ ๑๐๐

๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ พอใจมาก ร้อยละ ๙๖.๕๕ พอใจ ร้อยละ ๓.๔๕

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ พอใจมาก ร้อยละ ๙๔.๘๓ พอใจ ร้อยละ ๕.๑๗

๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก พอใจมาก ร้อยละ ๙๖.๕๕ พอใจ ร้อยละ ๓.๔๕

/๔.๓ ความพึงพอใจ..

๔.๓ ความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ พอใจมาก ร้อยละ ๙๔.๔๓ พอใจ ร้อยละ ๖.๕๐

๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ พอใจมาก ร้อยละ ๙๔.๘๓ พอใจ ร้อยละ ๖.๑๐

๔.๕ ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการใน ภาพรวม อยู่ในระดับใด พอใจมาก ร้อยละ ๙๖.๕๕

สำหรับผลประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ งานลงทะเบียนผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ พอใจมาก ร้อยละ ๙๖.๕๕ แสดงให้เห็นว่าการพัฒนาด้านการให้บริการของเทศบาลตำบลแหลมสักมีศักยภาพตามตัวชี้ที่น่าพอใจ ดังนั้น ควรรักษาระดับการให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ได้มากที่สุด

แบบสรุป
แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ
งานลงทะเบียนผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓
สำนักงานเทศบาลตำบลแหลมสัก อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด๕๘.....คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
• ชาย	๓๐	๕๑.๗๒	
• หญิง	๒๘	๔๘.๒๘	
๒. อายุ			
• ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-	
• ๒๑ - ๔๐ ปี	-	-	
• ๔๑ - ๖๐ ปี	๕๘	๑๐๐	
• ๖๐ ปีขึ้นไป	-	-	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
• ประถมศึกษา	๕๕	๙๔.๘๓	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๓	๕.๑๗	
• ปริญญาตรี	-	-	
• สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
• เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๒๐	๓๔.๔๘	
• ผู้ประกอบการ	-	-	
• ประชาชนผู้รับบริการ	๘	๑๓.๗๙	
• องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	-	-	
• อื่นๆ โปรดระบุประมง.....	๓๐	๕๑.๗๒	

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ

ประเด็น	ความพึงพอใจ					
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา						
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๕๕	๙๔.๘๓	๓	๕.๑๗	-	-
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๕๗	๙๘.๒๘	๑	๑.๗๒	-	-
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๕๔	๙๓.๑๐	๔	๖.๙๐	-	-
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๕๕	๙๔.๘๓	๓	๕.๑๗	-	-
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๕๖	๙๖.๖๙	๒	๓.๔๕	-	-

ประเด็น	ความพึงพอใจ					
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๕๘	๑๐๐	-	-	-	-
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๕๘	๑๐๐	-	-	-	-
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๕๘	๑๐๐	-	-	-	-
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๕๘	๑๐๐	-	-	-	-
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๕๖	๙๖.๕๕	๒	๓.๔๕	-	-
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๕๕	๙๔.๘๓	๓	๕.๑๗	-	-
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๕๖	๙๖.๕๕	๒	๓.๔๕	-	-
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๕๖	๙๖.๕๕	๒	๓.๔๕	-	-
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๕๔	๙๔.๘๓	๔	๖.๙๐	-	-
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๕๔	๙๔.๘๓	๔	๖.๙๐	-	-
๕. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการใน <u>ภาพรวม</u> อยู่ในระดับใด	๕๖	๙๖.๕๕	๒	๓.๔๕	-	-

ตอนที่ ๓

-ปัญหา

.....ไม่มี.....

- ข้อเสนอแนะ

.....ไม่มี.....