



ประกาศเทศบาลตำบลดอยฮาง

เรื่อง เผยแพร่สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลดอยฮาง

ประจำปี ๒๕๖๓

ตามที่เทศบาลตำบลดอยฮาง ได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการประชาชนของเทศบาลตำบลดอยฮาง ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๐ โดยทำแบบสำรวจ จำนวน ๘๒ คน ตั้งแต่เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๒ – กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๓ ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๓ นั้น

เพื่อปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทาง พ.ศ.๒๕๖๓ เทศบาลตำบลดอยฮาง ได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลดอยฮาง ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๓ (รายละเอียดตามเอกสารแนบ)

จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑ เดือน ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๓

(ลงชื่อ).....

(นายวิชัย เทพวัลย์)

นายกเทศมนตรีตำบลดอยฮาง



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานธุรการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลดอยฮาง

ที่ ขร ๕๕๑๐๑/ ๓๖๕

วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการสรุปการประเมินความพึงพอใจ ในการให้บริการประชาชน ณ จุดให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลดอยฮาง ประจำปี ๒๕๖๓

เรื่อง นายกเทศมนตรีตำบลดอยฮาง

ตามที่เทศบาลตำบลดอยฮาง ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการเทศบาลตำบลดอยฮาง เพื่อที่จะได้นำข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินมาปรับปรุงการให้บริการประชาชนและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการให้บริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของประชาชนผู้มาติดต่อยิ่งขึ้น

บัดนี้ ได้ดำเนินการสรุปผลการดำเนินการดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการดำเนินการดังกล่าว (รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้)

จึงเรียนมาโปรดเพื่อทราบ

(ลงชื่อ).....

(นางมธุรวันต์ สิงห์สุวรรณ)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

(ลงชื่อ).....

(นายอินทร ปัญญาวงศ์)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

(ลงชื่อ).....

(นายธนภุต ธงศรี)
ปลัดเทศบาลตำบลดอยฮาง

ความเห็นนายกเทศมนตรี.....

(ลงชื่อ).....

(นายวิชัย เทพวัลย์)
นายกเทศมนตรีตำบลดอยฮาง

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลคอยช้าง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย
ปีงบประมาณ ๒๕๖๓

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๘๒ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
● ชาย	๔๓	๕๒.๔๔	
● หญิง	๓๙	๔๗.๕๖	
๒. อายุ			
● ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๙	๑๐.๙๘	
● ๒๑ - ๔๐ ปี	๑๕	๑๘.๒๙	
● ๔๑ - ๖๐ ปี	๓๗	๔๕.๑๒	
● ๖๐ ปีขึ้นไป	๒๑	๒๕.๖๑	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
● ประถมศึกษา	๑๕	๑๘.๒๙	
● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๔๙	๕๙.๗๖	
● ปริญญาตรี	๑๘	๒๑.๙๕	
● สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
● เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๓๙	๔๗.๕๖	
● ผู้ประกอบการ	๑๓	๑๕.๘๕	
● ประชาชนผู้รับบริการ	๒๖	๓๑.๗๑	
● องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๔	๔.๘๘	
● อื่นๆ โปรดระบุ นักเรียน			

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๔๔ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๔๑-๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๑๒ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๗๖ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๕๖

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					x	ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①		
๑. ด้านเวลา							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๖๑	๑๙	๒	๐	๐	๔.๗๑	๗๔.๓๙
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๖๖	๑๑	๓	๒	๐	๔.๗๑	๘๐.๔๘
รวม						๔.๗๑	๗๗.๔๓
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๕๘	๒๓	๑	๐	๐	๔.๖๙	๗๐.๗๓
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๖๓	๑๗	๒	๐	๐	๔.๗๔	๗๖.๘๒
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๕๙	๑๖	๕	๒	๐	๔.๖๐	๗๑.๙๕
รวม						๔.๖๗	๗๓.๑๖
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๕๙	๑๐	๙	๔	๐	๔.๕๑	๗๑.๙๕
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๖๐	๑๙	๒	๑	๐	๔.๖๘	๗๓.๑๗
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๖๓	๑๖	๓	๐	๐	๔.๗๓	๗๖.๘๒
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, สินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ ไม่รับ	๖๕	๙	๕	๓	๐	๔.๖๕	๗๙.๒๖
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๕๘	๒๐	๑	๓	๐	๔.๖๒	๗๐.๗๓
รวม						๔.๖๓	๗๔.๓๘
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๖๐	๑๗	๕	๐	๐	๔.๖๗	๗๓.๑๗
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๖๓	๑๑	๕	๓	๐	๔.๖๓	๗๖.๘๒
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๖๕	๑๕	๒	๐	๐	๔.๗๖	๗๙.๒๖
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๕๙	๑๗	๕	๑	๐	๔.๖๓	๗๑.๙๕
รวม						๔.๖๗	๗๕.๓๐
๕. ท่านมีความพึงพอใจพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๖๕	๑๓	๓	๑	๐	๔.๗๓	๗๙.๒๖

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านเวลา** ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ ๗๔.๓๙ และ**ความรวดเร็วในการให้บริการ** คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๔๓ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๘๒ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๙๕ ตามลำดับ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๗๓

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๒๖ รองลงมาความรู้ความสามารถในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๘๒ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๑๗ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๒๖ รองลงมาจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๘๒ และความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ๗๓.๑๗ ตามลำดับ

ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๔๖ รองลงมาเป็นความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๙๕ และ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมคิดเป็นร้อยละ ๗๙.๒๖

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ของ เทศบาลตำบลคอยฮาง
อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๗๗.๔๓
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๗๓.๑๖
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๗๔.๓๘
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๗๕.๓๐
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๗๕.๐๖

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้านของเทศบาลตำบลคอยฮาง ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี ๒๕๖๓ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการระดับ ๔ และระดับ ๕ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐๖

(ลงชื่อ).....หัวหน้าคณะทำงาน

(นายอินทร ปัญญาวงศ์)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

(ลงชื่อ).....คณะทำงาน

(นางมธุรวินต์ สิงห์สุวรรณ)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

(ลงชื่อ).....คณะทำงาน

(นางสาววรรฤดี พรไพโรสนต์)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานพัฒนาชุมชน