



ประกาศเทศบาลตำบลดอยฮาง

เรื่อง เผยแพร่สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลดอยฮาง
ประจำปี ๒๕๖๕

ตามที่เทศบาลตำบลดอยฮางได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการประชาชนของเทศบาลตำบลดอยฮาง ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๐ โดยทำแบบสำรวจ จำนวน ๘๒ คน ตั้งแต่เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔ - กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕

เพื่อปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๖๕ เทศบาลตำบลดอยฮาง ได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลดอยฮาง ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ (รายละเอียดตามเอกสารแนบท้าย)

จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๔ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายเอื้ออังกูร เทพสมรส)
นายกเทศมนตรีตำบลดอยฮาง



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานธุรการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลดอยฮาง

ที่ ขร ๕๙๑๐๑ / ๑๑๙๓

วันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสรุปการประเมินความพึงพอใจ ในการให้บริการประชาชน ณ จุดให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลดอยฮาง ประจำปี ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลดอยฮาง


ตามที่เทศบาลตำบลดอยฮาง ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการเทศบาลตำบลดอยฮาง เพื่อที่จะได้นำข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินมาปรับปรุงการให้บริการประชาชนและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการให้บริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของประชาชนผู้มาติดต่อยิ่งขึ้น

บัดนี้ ได้ดำเนินการสรุปผลการดำเนินการดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการดำเนินการดังกล่าว (รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(นางมธุรวันต์ สิงห์สุวรรณ)
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

(ลงชื่อ).....

(นายอินทร ปัญญาวงศ์)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

(ลงชื่อ).....

(นายสงัด आयูเย็น)
ปลัดเทศบาลตำบลดอยฮาง

- ความเห็นนายกเทศมนตรี.....

(ลงชื่อ).....

(นายเอื้ออังกร เทพสมรส)
นายกเทศบาลตำบลดอยฮาง

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลคอยฮาง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย
ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าร่วมตอบแบบสอบถามทั้งหมด 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/องค์เกษตรกร	๓๙	๔๗.๕๖	
- ผู้ประกอบการ	๑๓	๑๕.๘๕	
- องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๒๖	๓๑.๗๑	
- อื่น ๆ ไปรตระบุ นักเรียน	๔	๔.๘๘	
	๐	๐.๐๐	

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)					\bar{x}	ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①		
๑. ด้านเวลา							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๖๑ (๖๑*๕)	๑๙	๒	๐	๐	๔.๗๒	๗๔.๓๙
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๖๖	๑๑	๓	๒	๐	๔.๗๒	๘๐.๔๘
รวม						๔.๗๒	๗๗.๔๔
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๕๘	๒๓	๑	๐	๐	๔.๗๐	๗๐.๗๓
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๖๓	๑๗	๒	๐	๐	๔.๗๔	๗๖.๘๓
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๕๙	๑๖	๕	๒	๐	๔.๖๑	๗๑.๙๕
รวม						๔.๖๘	๗๓.๑๗
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 ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๖๓	๑๖	๓	๐	๐	๔.๗๓	๗๖.๘๓
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๖๕	๙	๕	๓	๐	๔.๖๖	๗๙.๒๗
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๕๘	๒๐	๑	๓	๐	๔.๖๒	๗๐.๗๓
รวม						๔.๖๔	๗๔.๓๙
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	๗๖.๘๓
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๖๕	๑๕	๒	๐	๐	๔.๗๗	๗๙.๒๗
๔.๔ ความสะอาดของที่ให้บริการ	๕๙	๑๗	๕	๑	๐	๔.๖๓	๗๑.๙๕
รวม						๔.๖๘	๗๕.๓๑
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๖๕	๑๓	๓	๑	๐	๔.๗๓	๗๙.๒๗

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดคิดร้อยละ ๗๔.๓๙ และความเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๔๘ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ **ด้านขั้นตอนการให้บริการ** ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๘๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๙๕ ตามลำดับ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๗๓

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ **ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๒๗ รองลงมาความรู้ความสามารถในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๘๓ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๑๗ ตามลำดับ


ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๒๗ รองลงมา/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๘๓ และความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ๗๓.๑๗ ตามลำดับ

ความสะอาดของสถานให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๔๖ รองลงมาเป็นความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๙๕ และ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๒๗


**ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ของเทศบาลตำบลดอยฮาง
อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย คิดเป็นร้อยละ ดังนี้**

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๗๗.๔๔
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๗๓.๑๖
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๗๔.๓๙
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๗๕.๓๐
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๗๕.๐๗

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้านของเทศบาลตำบลดอยฮาง ในด้านเวลาการปฏิบัติงานด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี ๒๕๖๔ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการระดับ ๔ และระดับ ๕ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐๗

(ลงชื่อ)..........หัวหน้าคณะทำงาน
(นายอินทร ปัญญาวงค์)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

(ลงชื่อ)..........คณะทำงาน
(นางมจรุวันต์ สิงห์สุวรรณ)
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

(ลงชื่อ)..........คณะทำงาน
(นางสาววรรรฤดี พรไพโรสนต์)
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานพัฒนาชุมชน