



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ เทศบาลตำบลเวียงสรวย (สำนักปลัด) ตำบลแม่สรวย อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย
ที่ ชร ๕๖๘๐๑/- วันที่ ๑๐ พฤษภาคม ๒๕๖๒
เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ การให้บริการประชาชนที่เข้ามารับบริการในหน่วยงาน

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเวียงสรวย

ด้วยเทศบาลตำบลเวียงสรวย ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ การให้บริการประชาชนที่เข้ามารับบริการ ในหน่วยงาน เพื่อนำผลการสำรวจ มาปรับปรุงการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ และมีมาตรฐาน สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร ในการดำเนินงาน ต่อไป

(ดังนั้น จึงขอสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ การให้บริการประชาชนที่เข้ามารับบริการในหน่วยงาน รายละเอียด ตามเอกสารแนบท้าย ดังนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

๑๙๔๖ ๑๗๗๖.
(นางสาวอรทัย ปันเต็ม)
เจ้าพนักงานธุรการ ปฏิบัติงาน

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

- ที่ ๑๙๔๖ ๑๗๗๖.

(นายเกรียงไกร นาคร)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลตำบลเวียงสรวย

- ที่ ๑๙๔๖ ๑๗๗๖.

(นายทวีจักร สิงหา)

รองปลัดเทศบาลตำบลเวียงสรวย

ความเห็นของปลัดเทศบาลตำบลเวียงสรวย

(นายธีรนันท์ กัมทะชัย)

ปลัดเทศบาลตำบลเวียงสรวย

ความเห็น/ข้อสั่งการของนายกเทศมนตรีตำบลเวียงสรวย

ทราบ / เห็นชอบ

(นายผล จอมเจดีย์)

นายกเทศมนตรีตำบลเวียงสรวย

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ
ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในหน่วยงาน
เทศบาลตำบลเวียงสราย อำเภอแม่สราย จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปสำหรับผู้ตอบสัมภาษณ์

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลเวียงสราย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบสัมภาษณ์

ข้อมูลเบื้องต้น	จำนวน	ร้อยละ (%)
๑. เพศ		
ชาย	๔๕	๔๕
หญิง	๕๕	๕๕
๒. อายุ		
๑๕ - ๑๙	-	-
๒๐ - ๒๔	๑๔	๑๔
๓๐ - ๓๔	๒๑	๒๑
๔๐ - ๔๔	๒๑	๒๑
๕๐ - ๕๔	๗๔	๗๔
๖๐ ปีขึ้นไป	๑๐	๑๐
๓. สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน		
ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑๔	๑๔
ผู้ประกอบการ	๗๗	๗๗
ผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ	๒	๒
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	๑๔	๑๔
ชาวประมง	-	-
นักเรียน/นักศึกษา	๘	๘
เกษตรกร	๒๘	๒๘
ประชาชนทั่วไป	๑๗	๑๗
อื่นๆ (ระบุ).....		
๔. มาขอรับบริการจากเทศบาล เรื่อง		
-ขอสนับสนุนรถนา	๑๓	๑๓
-ขอรับการสนับสนุนเครื่องจักรกล	๑๒	๑๒
-ขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	๘	๘
-ขอหนังสือรับรองการก่อสร้างอาคาร	๖	๖
-ชำระบำภ�	๒๖	๒๖
-ชำรุดค่าน้ำประปา	๑๔	๑๔
-ขออนุญาตใช้สัญญาณ WiFi	๑๗	๑๗
-ขอดูข้อมูลข่าวสาร	๒	๒
-ขอดูข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว	๑	๑
-อื่นๆ	-	-

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ ๕๐-๕๙ ร้อยละ ๒๘ เป็นเกษตรกร ร้อยละ ๒๖ มาใช้บริการเกี่ยวกับการข้าราชการ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

๒.๑ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ความพึงพอใจ ๑๐๐ คะแนน	
	ค่าเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ
๑.การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๙๖	๒๖
๒.ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	๙๙	๒๔
๓.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	๙๖	๒๖
๔.การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๙๖	๒๓

๒.๒ เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรที่ให้บริการ

เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรที่ให้บริการ	ความพึงพอใจ ๑๐๐ คะแนน	
	ค่าเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ
๑.การให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	๙๔	๑๙
๒.ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	๙๖	๒๑
๓.ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ นำเข้าอีก เป็นต้น	๙๕	๒๐
๔.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับเงินสินบน ไม่ทำประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	๙๔	๒๑
๕.สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	๙๑	๑๗

๒.๓ สิ่งอำนวยความสะดวก

สิ่งอำนวยความสะดวก	ความพึงพอใจ ๑๐๐ คะแนน	
	ค่าเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ
๑.ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๙๔	๗๙
๒.ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสาร คำขอ ปากกา เป็นต้น	๙๖	๒๐
๓.การปิดรับฟังความคิดเห็น ต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็นแบบสอบถาม เป็นต้น	๑๐๐	๒๑
๔.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา เป็นต้น	๙๓	๑๙
๕.ความสะอาดของสถานที่ในภาพรวม	๙๒	๑๙

๒.๔ คุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ	ความพึงพอใจ ๑๐๐ คะแนน	
	ค่าเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ
๑.การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	๙๓	๗๒
๒.ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	๙๔	๗๓
๓.ผลการให้บริการในภาพรวม	๙๖	๗๓

ผลการประเมินความพึงพอใจ ในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ ๒ ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวม

ขั้นตอนการให้บริการ	คิดเป็นร้อยละ	คะแนนเกณฑ์การประเมินทั้ง ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ
กระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	๙๘	
เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๙๗	
สิ่งอำนวยความสะดวก	๙๘	
คุณภาพการให้บริการ	๙๔	๙๘.๐๐

วันที่เดือน..... พ.ศ.....

แบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงาน

หน่วยงาน.....

หน่วยงานได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการนี้ขึ้นมา เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการบริการ ให้มีประสิทธิภาพและดียิ่งขึ้น จึงคราวความร่วมมือจากท่านตอบข้อความตามความเป็นจริง ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบสัมภาษณ์ (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ○ และเติมข้อความให้สมบูรณ์)

1.1 เพศ ชาย หญิง

1.2 อายุ 15 – 19 ปี 20 – 29 ปี 30 – 39 ปี
 40 – 49 ปี 50 – 59 ปี 60 ปีขึ้นไป

1.3 สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน

ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน
 ผู้ประกอบการ ชาวประมง
 ผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ นักเรียน/นักศึกษา
 อื่นๆ (ระบุ)

1.4 ท่านมาติดต่อขอรับบริการ ถือว่า.....

ตอนที่ 2. ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นท่านมากที่สุด)
คำถูกต้องที่สุด คำถูกต้องมาก คำถูกต้องกลาง คำถูกต้องน้อย คำไม่ถูกต้อง

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมากที่สุด (5)	พอใจมาก (4)	พอใจกลาง (3)	พอใจน้อย (2)	ไม่พอใจที่สุด (1)
2.1 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1) การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
2) ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้					
3) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว					
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
2.2 เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
1) การให้บริการด้วยดีโดยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ					
2) ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ					
3) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ นำเข้าถือ เป็นต้น					
4) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอลิงดอบแทนไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น					
5) สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว					

เทศบาลตำบลเวียงสรายมีจุดประเมินผลความพึงพอใจ
ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้ให้บริการ

