



ประกาศเทศบาลตำบลสำราญราษฎร์
เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลสำราญราษฎร์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ด้วยเทศบาลตำบลสำราญราษฎร์ได้ดำเนินการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลสำราญราษฎร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ซึ่งเกี่ยวข้องกับงานบริการประชาชน ด้านเวลา ขั้นตอน บุคลากร และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชนผู้มาติดต่อราชการ ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)

บัดนี้ การดำเนินการดังกล่าวได้แล้วเสร็จ จึงขอประกาศผลการประเมินความพึงพอใจ ให้ประชาชนในพื้นที่ทราบ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๑ เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๖

สืบเอก

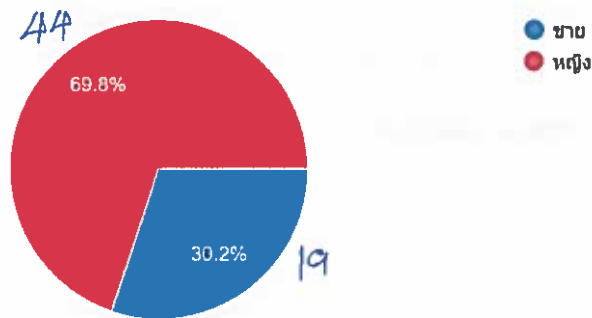
(วิสูตร สุวรรณโกศล)

นายกเทศมนตรีตำบลสำราญราษฎร์

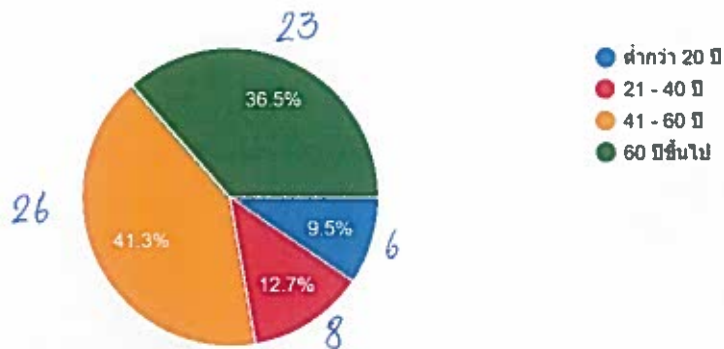
สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลลำธารราษฎร์
อำเภอคอยสะเกิด จังหวัดเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

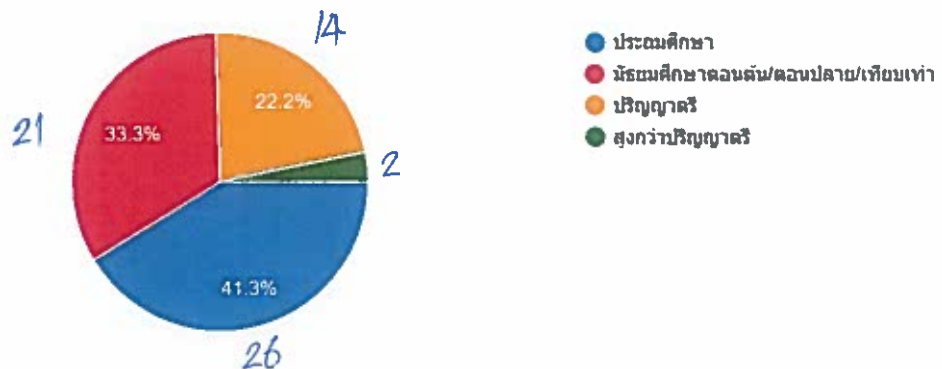
1. เพศ
63 responses



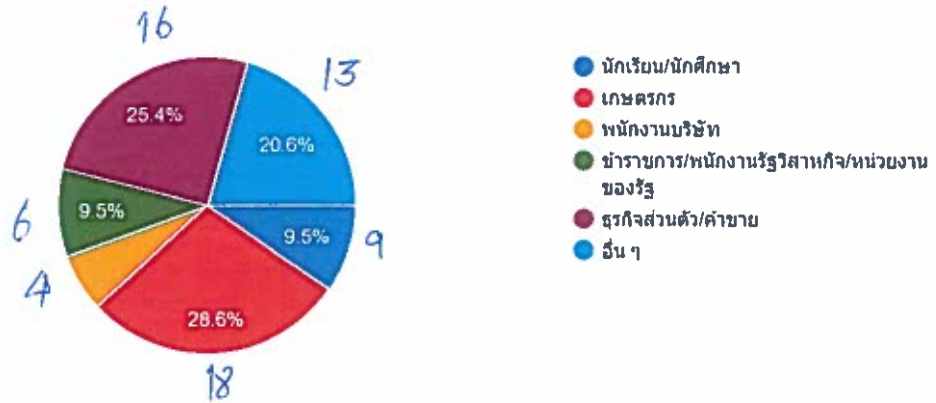
2. อายุ
63 responses



3. การศึกษา
63 responses

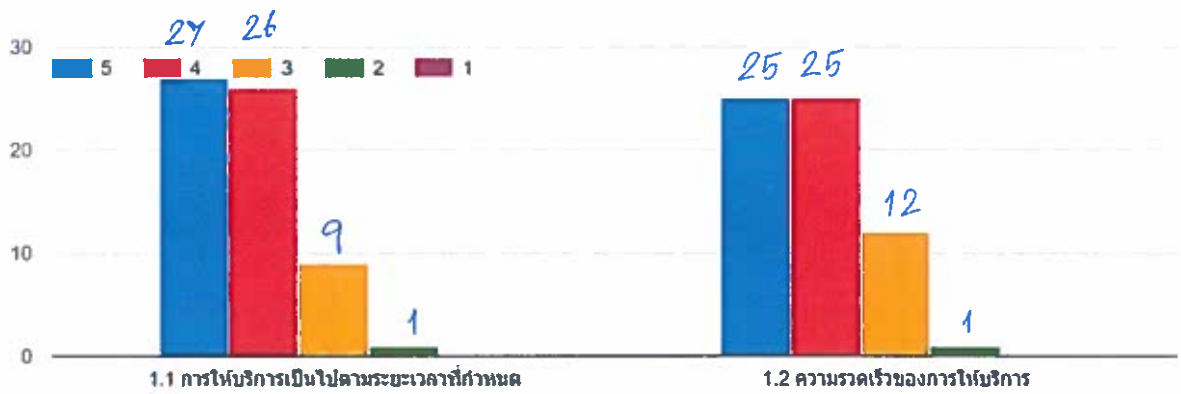


4. อาชีพ
63 responses

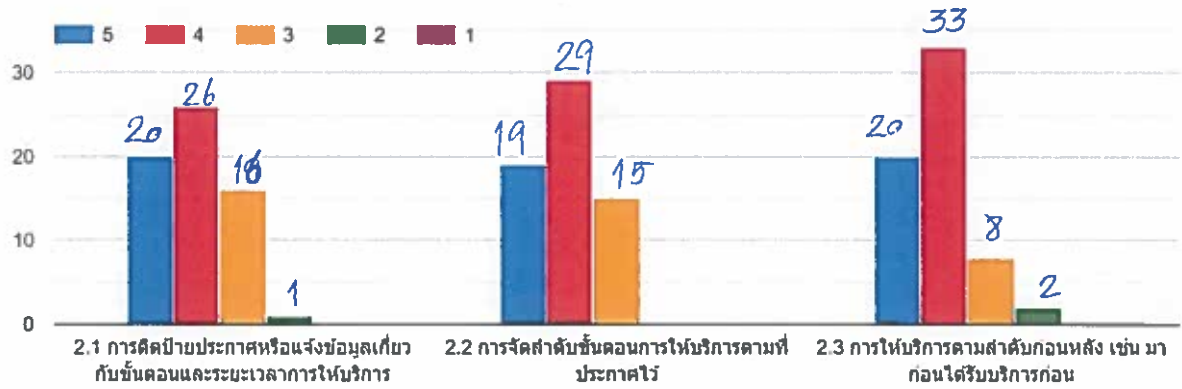


ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ณ จุดบริการ

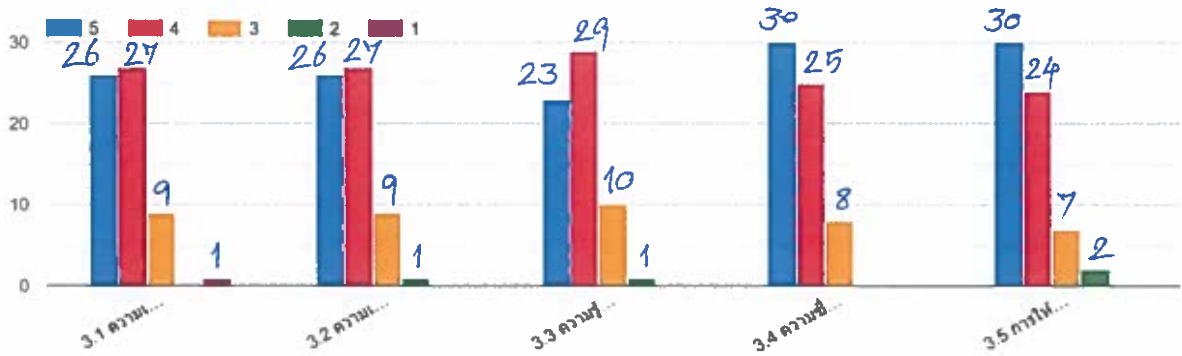
1. ด้านเวลาการให้บริการ



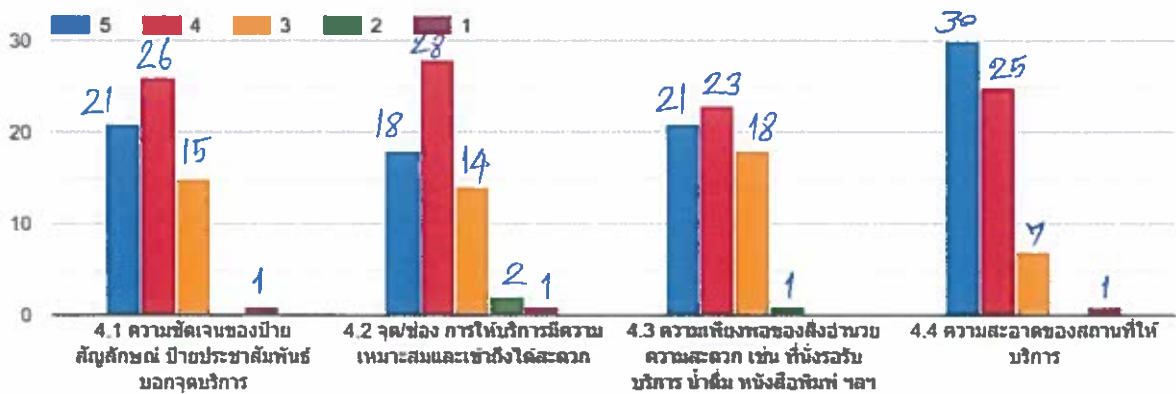
ด้านที่ 2 ขั้นตอนการให้บริการ



ด้านที่ 3 บุคลากรในการให้บริการ



ด้านที่ 4 สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ



ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

๑. ก่อสร้าง ซ่อมแซม ปรับปรุงถนนสายหลักตามความจำเป็นเร่งด่วน
๒. ดึงทุกอย่างที่ผ่านมา
๓. อยากรได้ชุดโต๊ะและเก้าอี้แบบเคาน์เตอร์ มีพื้นที่วางสิ่งของและใช้จัดบันทึก
๔. น่าจะมีเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ มีป้ายติดให้ชัดเจน ปัจจุบันมีความรู้สึกเหมือนโต๊ะทำงาน บางทีคิดว่าท่านกำลังทำงานค่ะ
๕. บริการประทับใจ

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลสาราญราษฎร์
อำเภอคอยสะเกิด จังหวัดเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ใช้แบบสอบถามออนไลน์ผ่าน Google Forms เนื่องจากสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย และสามารถสรุปผลการประเมินอัตโนมัติ ระยะเวลาการเก็บข้อมูล ระหว่างวันที่ ๑ - ๑๕ มิถุนายน ๒๕๖๖ โดยมีจำนวนผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น ๖๓ คน

สรุปภาพรวม ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

๑. ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง
๒. อายุ ๔๑ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษา : ระดับประถมศึกษา - มัธยมศึกษา
๔. อาชีพ : เกษตรกร และธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย

สรุปภาพรวม ส่วนที่ ๒ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ณ จุดบริการ

๑. ด้านเวลาการให้บริการ

- ๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด (มาก - มากที่สุด)
- ๑.๒ ความรวดเร็วของการให้บริการ (มาก - มากที่สุด)

๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

- ๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ (ปานกลาง - มากที่สุด)
- ๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ (มาก - มากที่สุด)
- ๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน (มาก - มากที่สุด)

๓. ด้านบุคลากรการให้บริการ

- ๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ (มาก - มากที่สุด)
- ๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ (มาก - มากที่สุด)
- ๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ (มาก - มากที่สุด)
- ๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบนไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ (มาก - มากที่สุด)
- ๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ (มาก - มากที่สุด)

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

- ๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ป้ายประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ (มาก - มากที่สุด)
- ๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก (ปานกลาง - มากที่สุด)
- ๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ (ปานกลาง - มากที่สุด)
- ๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ (มาก - มากที่สุด)

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

๑. ก่อสร้าง ซ่อมแซม ปรับปรุงถนนสายหลักตามความจำเป็นเร่งด่วน
๒. ดึงทุกอย่างที่ผ่านมา
๓. อยากได้ชุดโต๊ะและเก้าอี้แบบเคาน์เตอร์ มีพื้นที่วางสิ่งของและใช้จัดบันทึก
๔. น่าจะมีเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ มีป้ายติดให้ชัดเจน ปัจจุบันมีความรู้สึกเหมือนโต๊ะทำงาน บางทีคิดว่าท่านกำลังทำงานค่ะ
๕. บริการประทับใจ

สรุปผลคะแนนการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลสำราญราษฎร์
อำเภอคอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คิดเป็นร้อยละ
	๕ มากที่สุด	๔ มาก	๓ ปานกลาง	๒ น้อย	๑ น้อยที่สุด	
๑. ด้านเวลาการให้บริการ						
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๒๗	๒๖	๙	๑	๐	
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๕	๒๕	๑๒	๑	๐	
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๒๐	๒๖	๑๖	๑	๐	
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๙	๒๙	๑๕	๐	๐	
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๒๐	๓๓	๘	๒	๐	
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๒๖	๒๗	๙	๑	๐	
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๒๖	๒๗	๙	๑	๐	
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้	๒๓	๒๙	๑๐	๑	๐	
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการ เช่น ไม่ขอลสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๓๐	๒๕	๘	๐	๐	
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๓๐	๒๔	๗	๒	๐	
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ						
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๒๑	๒๖	๑๕	๐	๓	
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑๘	๒๘	๑๔	๒	๓	
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๒๑	๒๓	๑๘	๑	๐	
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๓๐	๒๕	๗	๐	๑	
รวมคะแนน	๓๓๖	๓๗๓	๑๕๗	๑๐	๓	
คิดเป็นร้อยละ	๓๘.๐๙	๔๒.๓๐	๑๗.๘๐	๑.๑๒๓	๐.๓๔	๘๐.๓๙

หมายเหตุ : นำผลคะแนนระดับ ๕ และ ๔ มาคิดรวมกัน ถ้าได้เกินร้อยละ ๗๐ ถือว่าผ่านเกณฑ์ ผลปรากฏว่าได้คะแนนในภาพรวม ร้อยละ ๘๐.๓๙ ผ่านเกณฑ์ตามกำหนด