



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ... สำนักปลัดเทศบาล (เทศบาลตำบลดอนศิลา).....

ที่... ขร. ๕๘๖๐๑/ ๕๒๖ วันที่ ๗ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง... สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย
จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (เดือนเมษายน ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๔)

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลดอนศิลา

ตามที่ งานบริหารงานทั่วไป ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเทศบาลตำบลดอนศิลา ผ่านระบบเว็บไซต์ www.donsila.go.th ของเทศบาลตำบลดอนศิลา เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ ว่าในการให้บริการประชาชนที่ขอรับบริการในสำนักงานเทศบาลตำบลดอนศิลา มีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด เพื่อนำผลการศึกษาไปปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชนให้ดียิ่งขึ้น ตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยประชาชนได้รับการบริการที่พึงพอใจสูงสุด นั้น

ดังนั้น เพื่อให้การให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลดอนศิลาเป็นไปตามมาตรฐานงานบริหารงานทั่วไป สำนักปลัดเทศบาล จึงสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จากระบบประมวลผล Google form ตามรายละเอียดแนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวกศพร อีสาน)
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ความเห็นของหัวหน้าฝ่ายอำนวยการ.....

เรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางกิริยา ชุ่มมงคล)
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล.....

เรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายอัคเดช สวยงาม)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นของรองปลัดเทศบาล..... สี/คชท



(นายญาณฤทธิ์ หนสมสุข)
รองปลัดเทศบาลตำบลดอนศิลา

ความเห็นของปลัดเทศบาล..... ทพ / คชท



(นายทวีศักดิ์ นาทอง)
ปลัดเทศบาลตำบลดอนศิลา

ความเห็นของนายกเทศมนตรี..... ทราบถึงผลการพิจารณาของใจต่อมติที่ปรึกษา
สภาเมือง 1 เมษายน - กันยายน 2564.



(นายสมเกียรติ พรหมชัย)
นายกเทศมนตรีตำบลดอนศิลา

**สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
เทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย
ประจำปีงบประมาณ 2564**

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ผ่านระบบเว็บไซต์ www.donsila.go.th มีผลการประเมินดังนี้

1. กลุ่มประชากร

จำนวน 38 คน

2. ระยะเวลาดำเนินการ

ห้วง 6 เดือนหลัง ประจำปีงบประมาณ 2564 (เดือนเมษายน – กันยายน 2564)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

Google form ผ่านระบบเว็บไซต์ www.donsila.go.th เทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลดอนศิลา ห้วง 6 เดือนหลัง ประจำปีงบประมาณ 2564 (เมษายน – ตุลาคม 2564) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	17	(44.70)
หญิง	21	(55.30)
รวม	38	(100.00)
2. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า 20 ปี		
21 – 41 ปี	17	(44.70)
41 – 60 ปี	14	(36.80)
60 ปีขึ้นไป	7	(18.40)
รวม	38	(100.00)

3. สำนัก/กอง ที่เข้ามาติดต่อ

สำนักปลัดเทศบาล	15	(39.50)
กองคลัง	10	(26.30)
กองช่าง	9	(23.70)
กองการศึกษา	3	(7.9)
อื่น ๆ	1	(2.6)
รวม	38	(100.00)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดี เป็นมิตร
 - มากที่สุด จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 68
 - มาก จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 29
 - ปานกลาง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3
- ความเต็มใจ เอาใจใส่และความรวดเร็วในการให้บริการ
 - มากที่สุด จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 58
 - มาก จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 39
 - ปานกลาง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3
- ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง
 - มากที่สุด จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 63
 - มาก จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 37
- ความสามารถในการแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม
 - มากที่สุด จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 58
 - มาก จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 42

5. การแต่งกายสุภาพ เหมาะสม

- มากที่สุด	จำนวน	20	คน	คิดเป็นร้อยละ	53
- มาก	จำนวน	17	คน	คิดเป็นร้อยละ	45
- ปานกลาง	จำนวน	1	คน	คิดเป็นร้อยละ	3

6. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่

- มากที่สุด	จำนวน	29	คน	คิดเป็นร้อยละ	76
- มาก	จำนวน	9	คน	คิดเป็นร้อยละ	24

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง

- มากที่สุด	จำนวน	24	คน	คิดเป็นร้อยละ	63
- มาก	จำนวน	14	คน	คิดเป็นร้อยละ	37

2. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม

- มากที่สุด	จำนวน	19	คน	คิดเป็นร้อยละ	50
- มาก	จำนวน	18	คน	คิดเป็นร้อยละ	47
- ปานกลาง	จำนวน	1	คน	คิดเป็นร้อยละ	3

3. หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ

- มากที่สุด	จำนวน	23	คน	คิดเป็นร้อยละ	61
- มาก	จำนวน	14	คน	คิดเป็นร้อยละ	37
- ปานกลาง	จำนวน	1	คน	คิดเป็นร้อยละ	3

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก1. ความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งพัก บริการน้ำดื่ม ห้องประชุม
ห้องน้ำ

- มากที่สุด	จำนวน	21	คน	คิดเป็นร้อยละ	55
- มาก	จำนวน	16	คน	คิดเป็นร้อยละ	42
- ปานกลาง	จำนวน	1	คน	คิดเป็นร้อยละ	3

2. ความสะอาด เป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ

- มากที่สุด	จำนวน	20	คน	คิดเป็นร้อยละ	53
- มาก	จำนวน	16	คน	คิดเป็นร้อยละ	42
- ปานกลาง	จำนวน	2	คน	คิดเป็นร้อยละ	5

3. ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ

- มากที่สุด	จำนวน	21	คน	คิดเป็นร้อยละ	55
- มาก	จำนวน	15	คน	คิดเป็นร้อยละ	39
- ปานกลาง	จำนวน	2	คน	คิดเป็นร้อยละ	5

4. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการมีความเหมาะสม

- มากที่สุด	จำนวน	27	คน	คิดเป็นร้อยละ	71
- มาก	จำนวน	10	คน	คิดเป็นร้อยละ	26
- ปานกลาง	จำนวน	1	คน	คิดเป็นร้อยละ	3

5. มีข้อมูล เอกสาร เว็บไซต์ แบบฟอร์ม ที่สะดวกและง่ายต่อการให้บริการ

- มากที่สุด	จำนวน	30	คน	คิดเป็นร้อยละ	79
- มาก	จำนวน	8	คน	คิดเป็นร้อยละ	21

6. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม ระดับใด

- มากที่สุด	จำนวน	32	คน	คิดเป็นร้อยละ	84
- มาก	จำนวน	16	คน	คิดเป็นร้อยละ	16

6. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลดอนศิลา โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 84

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 อยากให้เทศบาลมีโรงจอดรถสำหรับประชาชน

7.2 ควรมีห้องปรับอากาศกรณีติดต่องาน หรือนั่งรอเอกสาร เนื่องจากอากาศร้อน