



รายงานการประเมินผลการประเมิน
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลห้วยหิน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔



คำนำ

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหงส์หิน ตำบลหงส์หิน อำเภोजัน จังหวัดพะเยา ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจศึกษาประสิทธิผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการให้บริการ รวมทั้งการรับทราบปัญหาและอุปสรรคและข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหงส์หิน ตำบลหงส์หิน อำเภोजัน จังหวัดพะเยา โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มุ่งบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล มุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานตามภารกิจ และมุ่งมั่นที่จะพัฒนากระบวนการทำงานที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเชิงปริมาณ เพื่อขอรับการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการเป็นหลักประกอบด้วย

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
๒. ด้านช่องทางการบริการ
๓. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ

เพื่อให้ผู้รับบริการได้ประเมินและนำข้อมูลไปปรับปรุงพัฒนาผลการดำเนินงานให้ตรงกับความต้องการในการให้บริการประชาชน

หวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานฉบับนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์กับเทศบาลตำบลหงส์หิน ที่จะนำข้อมูลไปพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลดียิ่งขึ้นในปีต่อไป

สารบัญ

หน้า

บทสรุป

๑ - ๗

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหงส์หิน ตำบลหงส์หิน อำเภोजัน จังหวัดพะเยา

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหงส์หิน ตำบลหงส์หิน อำเภोजัน จังหวัดพะเยา ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ และรับทราบปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจของเทศบาลตำบลหงส์หิน ตำบลหงส์หิน อำเภोजัน จังหวัดพะเยา การประเมินในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของภารกิจหน่วยงานที่ให้บริการประกอบด้วย

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
๒. ด้านช่องทางการบริการ
๓. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการในด้านต่างๆ ได้กำหนดช่วงระดับและช่วงคะแนน ดังนี้

ช่วงระดับอัตราร้อยละ

ระดับ ๕	ดีมาก	ตั้งแต่ร้อยละ ๙๐ ขึ้นไป
ระดับ ๔	ดี	ตั้งแต่ร้อยละ ๘๐ แต่ไม่ถึงร้อยละ ๙๐
ระดับ ๓	ปานกลาง	ตั้งแต่ร้อยละ ๗๐ แต่ไม่ถึงร้อยละ ๘๐
ระดับ ๒	พอใช้	ตั้งแต่ร้อยละ ๖๐ แต่ไม่ถึงร้อยละ ๗๐
ระดับ ๑	ปรับปรุง	ต่ำกว่าร้อยละ ๖๐

ช่วงคะแนนค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ย	๔.๕๑ - ๕.๐๐	ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	๓.๕๑ - ๔.๕๐	ระดับความพึงพอใจ	มาก
ค่าเฉลี่ย	๒.๕๑ - ๓.๕๐	ระดับความพึงพอใจ	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	๑.๕๑ - ๒.๕๐	ระดับความพึงพอใจ	น้อย
ค่าเฉลี่ย	๐.๐๐ - ๑.๕๐	ระดับความพึงพอใจ	น้อยที่สุด

๑. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีผลต่อการให้บริการ พบว่า ผู้บริการมีความพึงพอใจด้วย

➡	คะแนนเฉลี่ย	๔.๓๘	ระดับความพึงพอใจ	<u>มาก</u>
➡	คิดเป็นร้อยละ	๘๗.๗๒		
➡	คุณภาพการให้บริการ		ระดับ ๕	

มีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

พบว่าคุณภาพการให้บริการ ในระดับ ๕ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๓๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๓ ประเด็นที่มีผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ

- การให้ความเสมอภาคในการบริการ เช่น การให้บัตรคิว
- ระยะเวลาบริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม

๒. ด้านช่องทางการบริการ

พบว่าคุณภาพการให้บริการ ในระดับ ๕ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๓๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐ ประเด็นที่มีผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ

- แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆมีความชัดเจน เข้าใจง่าย
- มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ

๓. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

พบว่าคุณภาพการให้บริการ ในระดับ ๕ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๕ ประเด็นที่มีผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ

- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มและเป็นมิตร
- เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม
- เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาใช้บริการ
- เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียม

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ

พบว่าคุณภาพการให้บริการ ในระดับ ๔ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๓๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๓๕ ประเด็นที่มีผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ

- ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ
- มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการเห็นได้ง่ายและชัดเจน
- ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม

๒. ระดับความพึงพอใจ จำแนกตามงานที่ให้บริการ ดังนี้

๑. งานด้านช่าง

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๔๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๕
คุณภาพของการให้บริการระดับ ดี

๒. งานด้านรายได้หรือภาษี

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๒๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๕๗
คุณภาพของการให้บริการระดับ ดี

๓. งานด้านพัฒนาชุมชน

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๓๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๕
คุณภาพของการให้บริการระดับ ดี

๔. งานด้านสาธารณสุข

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๑
คุณภาพของการให้บริการระดับ ดีมาก

๕. งานด้านการศึกษา

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๒๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐
คุณภาพของการให้บริการระดับ ดี

๖. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๙๙
คุณภาพของการให้บริการระดับ ดี

๓. สรุปรายละเอียดของการประเมินความพึงพอใจตามภารกิจ ๔ ด้าน

จากการประเมินพบว่า การให้บริการของเทศบาลตำบลหงส์หิน มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๓๘ ระดับความพึงพอใจ มาก คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๗๒ คุณภาพการให้บริการ ระดับ ๔

(๑) งานด้านช่าง

๑.๑) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๔๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๐

๑.๒) ด้านช่องทางการบริการ

พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๓๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๐

๑.๓) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๗๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗๑

๑.๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๗๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗๑

**** สรุปประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านช่างของเทศบาลตำบลหงส์หิน มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๒ คุณภาพการให้บริการระดับ ดี ****

(๒) งานด้านรายได้หรือภาษี

๑.๑) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๒๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐

๑.๒) ด้านช่องทางการบริการ

พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๒๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐

๑.๓) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๓๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๗

๑.๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๐๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๓๓

**** สรุปประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านช่างของเทศบาลตำบลหงส์หิน มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๒๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๒ คุณภาพการให้บริการระดับ ดี ****

(๓) งานด้านพัฒนาชุมชน

๑.๑) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๑๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๐

๑.๒) ด้านช่องทางการบริการ

พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐

๑.๓) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๕๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๗๑

๑.๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๑๑

**** สรุปประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านช่างของเทศบาลตำบลหงส์หิน มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๓๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๖ คุณภาพการให้บริการระดับ ดี ****

(๔) งานด้านสาธารณสุข

๑.๑) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๔๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๐

๑.๒) ด้านช่องทางการบริการ

พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๔๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐

๑.๓) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๗๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๕

๑.๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๕๕

**** สรุปประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านช่างของเทศบาลตำบลหงส์หิน มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๑ คุณภาพการให้บริการระดับ ดีมาก ****

(๕) งานด้านการศึกษา

๑.๑) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๒๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๕

๑.๒) ด้านช่องทางการบริการ

พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๒๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๖

๑.๓) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๔๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๖

๑.๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๑๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๕๕

**** สรุปประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านช่างของเทศบาลตำบลหงส์หิน มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๗๑ คุณภาพการให้บริการระดับ ดี ****

(๖) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

๑.๑) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๐

๑.๒) ด้านช่องทางการบริการ

พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๗

๑.๓) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๗๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๔

๑.๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๗๗

**** สรุปประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านช่างของเทศบาลตำบลหงส์หิน มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๔๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๙๙ คุณภาพการให้บริการระดับ ดี ****

ข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมินพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลหงส์หิน จะอยู่ในระดับคุณภาพ ๔ อย่างไรก็ตามทางเทศบาลตำบลหงส์หิน ควรต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด ซึ่งสิ่งที่เทศบาลตำบลหงส์หิน ควรให้ความสำคัญคือการวางแผนการทำงานในพื้นที่และมีการติดตามปัญหาและรับฟังข้อเสนอแนะต่างๆของประชาชนในพื้นที่ให้บริการ เพื่อหาแนวทางแก้ไข และปรับปรุง การประชาสัมพันธ์ในช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ของทางเทศบาลตำบลหงส์หิน หรือทาง Facebook ของเทศบาลตำบลหงส์หิน การลงพื้นที่พบปะประชาชนเพื่อสอบถามความต้องการในการมีส่วนร่วมในโครงการ และการพัฒนาเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง ให้มีความรู้ความสามารถ มีจิตใจของการให้บริการ และสิ่งสำคัญที่สุด คือ การส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้นทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อนำความคิดเห็นเหล่านั้นมาวางแผนพัฒนาโครงการที่เป็นความต้องการของประชาชน และปรับปรุงแก้ไขกระบวนการการทำงานให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลหงส์หิน

แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔
เทศบาลตำบลหงส์หิน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหงส์หิน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา ในด้านต่างๆ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการ และกำหนดนโยบายการให้บริการแก่ประชาชน คำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบต่องานทางด้านการรับบริการแต่อย่างใด

ประเภทบริการจากเทศบาล

- ☐ ๑) งานด้านช่าง
☐ ๒) งานด้านรายได้หรือภาษี
☐ ๓) งานด้านพัฒนาชุมชน
☐ ๔) งานด้านสาธารณสุข
☐ ๕) งานด้านการศึกษา
☐ ๖) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเติม หรือ ทำเครื่องหมาย / ลงใน ☐ หน้าข้อความให้ตรงกับความเป็นจริง

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ๑. ☐ ชาย ๒. ☐ หญิง

๒. อายุ

- ☐ ๑) ต่ำกว่า ๑๗ ปี ☐ ๒) ๑๘ - ๒๔ ปี ☐ ๓) ๒๕ - ๒๙ ปี ☐ ๔) ๓๐ - ๓๙ ปี
☐ ๕) ๔๐ - ๔๙ ปี ☐ ๖) ๕๐ - ๕๙ ปี ☐ ๗) ๖๐ ปี ขึ้นไป

๓. สถานภาพสมรส ☐ ๑) โสด ☐ ๒) สมรส ☐ ๓) หย่าร้าง/แยกกันอยู่ ☐ ๔) หม้าย

๔. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด ☐ ๑) ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า / ไม่ได้เรียน ☐ ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ ๓) มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ☐ ๔) อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
☐ ๕) ปริญญาตรี ☐ ๖) สูงกว่าปริญญาตรี

๕. อาชีพประจำ

- ☐ ๑) รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ ☐ ๒) ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท ☐ ๓) ผู้ประกอบการ / เจ้าของธุรกิจ
☐ ๔) ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ ☐ ๕) นักเรียน / นักศึกษา ☐ ๖) รับจ้างทั่วไป
☐ ๗) แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ ☐ ๘) เกษตรกร / ประมง ☐ ๙) ว่างงาน
☐ ๑๐) อื่น ๆ

๖. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

- ☐ ๑) ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท ☐ ๒) ๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท
☐ ๓) ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท ☐ ๔) ๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท
☐ ๕) สูงกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท

ตอนที่ ๒ ข้อมูลการเข้ารับบริการ

คำชี้แจง : โปรดเติม หรือ ทำเครื่องหมาย / ลงใน ☐ หน้าข้อความให้ตรงกับความเป็นจริง

๑. ในรอบ ๑ ปีที่ผ่านมา ท่านมารับบริการในงานนี้จำนวนกี่ครั้ง (โดยประมาณ)

- ☐ ๑) จำนวน ๑ ครั้งต่อเดือน ☐ ๒) จำนวน ๒ - ๓ ครั้งต่อเดือน
☐ ๓) จำนวน ๔ - ๕ ครั้งต่อเดือน ☐ ๔) มากกว่า ๕ ครั้ง

๒. ช่วงเวลาที่ท่านเข้ารับบริการบ่อยครั้ง

- ☐ ๑) ๐๘.๓๐ - ๑๒.๐๐ น. ☐ ๒) ๑๒.๐๑ - ๑๓.๐๐ น.
☐ ๓) ๑๓.๐๐ - ๑๖.๓๐ น. ☐ ๔) นอกเวลาราชการหรือวันหยุด

๓. ช่วงเวลาในการบริการเฉลี่ยต่อครั้ง

- ☐ ๑) น้อยกว่า ๑๐ นาที ☐ ๒) ๑๐ - ๓๐ นาที
☐ ๓) ๓๑ - ๖๐ นาที ☐ ๔) มากกว่า ๑ ชั่วโมง

๔. ท่านทราบขั้นตอนของการให้บริการหรือไม่

- ☐ ๑) ทราบ ☐ ๒) ไม่ทราบ

๕. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของเทศบาลตำบลหงส์หินจากแหล่งใดมากที่สุด

- ☐ ๑) เว็บไซต์ / สื่อออนไลน์ ☐ ๒) สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น จดหมายข่าว หนังสือพิมพ์
☐ ๓) การติดประกาศต่างๆ ☐ ๔) ผู้นำชุมชน
☐ ๕) เพื่อนบ้าน ☐ ๖) บุคลากรของเทศบาล
☐ ๗) เสียงตามสาย ☐ ๘) อื่นๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

คำชี้แจง : โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงในช่อง “ระดับความพึงพอใจ” ที่ตรงกับความจริง โดย

- ๕ หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับ มากที่สุด
 ๔ หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับ มาก
 ๓ หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับ ปานกลาง
 ๒ หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับ น้อย
 ๑ หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับ น้อยที่สุด

ประเด็นรายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ป้ายขั้นตอนการให้บริการมองเห็นชัดเจน					
๒. ขั้นตอนกระบวนการให้บริการบอกไว้อย่างชัดเจน					
๓. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากและไม่ซับซ้อน					
๔. การให้ความเสมอภาคในการบริการ เช่น การให้บัตรคิว					
๕. ระยะเวลาในการบริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม					

ประเด็นรายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๒. ด้านช่องทางการบริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย เช่น เว็บไซต์ โทรศัพท์					
๒. แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
๓. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน					
๔. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ					
๕. ความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร/ คู่มือต่างๆ การจัดทำคู่มือประชาชน					
๓. ด้านสิ่งเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน					
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง					
๓. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มและเป็นมิตร					
๕. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม					
๖. เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาใช้บริการ					
๗. เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ					
๑. ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๒. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย และชัดเจน					
๓. ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
๔. ความเป็นระเบียบในการจัดสถานที่และอุปกรณ์ต่างๆในการให้บริการ					
๕. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่					
๕.๑ ที่จอดรถ					
๕.๒ ห้องน้ำ					
๕.๓ ที่นั่งคอยบริการ					
๕.๔ น้ำดื่ม					
๕.๕ มีเครื่องมือ/วัสดุ/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					

ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการในรอบปีที่ผ่านมา

ผลงานด้านใดที่ท่านรู้สึกประทับใจในการให้บริการ.....

.....

ผลงานด้านใดที่ท่านคิดว่าควรปรับปรุง.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....สำนักปลัด เทศบาลตำบลหงส์หิน.....

ที่ พย ๕๔๑๐๑/.....วันที่.....๒๙...ตุลาคม..๒๕๖๔.....

เรื่อง สรุปโครงการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหงส์หิน

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหงส์หิน

ด้วย สำนักงานเทศบาลตำบลหงส์หิน ได้ดำเนินโครงการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหงส์หิน ตำบลหงส์หิน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ และรับทราบปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจของเทศบาลตำบลหงส์หิน

บัดนี้ การดำเนินโครงการได้เสร็จสิ้นแล้ว จึงขอสรุปการประเมินความพึงพอใจของเทศบาลตำบลหงส์หิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสิริกัญญา ชัยศรี)

เจ้าพนักงานธุรการ

ความเห็นของหัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

-ใส่ไม่ครบ

(นายพฤทธิกร กองดู่)

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด

-ขอปิดการทบทวน/แก้ไข/ปรับปรุง ไม่ทำ
ในอีก ๑๖ ส.ค.๖๔

พันจ่าเอก

(ณัฐชนัน สักกุล)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัด



ว่าที่ร้อยตรี



(วิโรจน์ สักลอ)

ปลัดเทศบาลตำบลหงส์หิน

ความเห็นของนายกเทศมนตรี

-ทราบ-



(นายสามารถ ชื่นเมือง)

นายกเทศมนตรีตำบลหงส์หิน