

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน
ของเทศบาลตำบลท่าข้าวเปลือก อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2562

ด้วยเทศบาลตำบลท่าข้าวเปลือก อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อให้ประชาชน ผู้มาใช้
บริการได้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าข้าวเปลือก
ณ จุดบริการ ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการบริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
เพื่อนำผลที่ได้มาไปพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการ
และใช้เป็นแนวทางวางแผนปรับปรุงงานการให้บริการ ให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

ในการนี้ เทศบาลตำบลท่าข้าวเปลือก จึงขอสรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนใน ซึ่งผล
การประเมินพึงพอใจมากกว่า 80 เปอร์เซ็นต์ ทุกด้าน โดยรายละเอียดพอสังเขปดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

อยู่ในระดับความพึงพอใจมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับความพึงพอใจการให้บริการจากมากไปหาน้อยดังนี้

- ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน คล่องตัว
- มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ
- ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสม ชี้แจง ตรงความต้องการของประชาชน
- มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ

2. ด้านช่องทางการบริการ

อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับความพึงพอใจการให้บริการจากมากไปหาน้อยดังนี้

- มีช่องทางการบริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ
- มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่
- การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง
- เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว สะดวก

3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับความพึงพอใจการให้บริการจากมากไปหาน้อยดังนี้

- เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยน
- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ
- เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ เหมาะสม
- เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อม

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับความพึงพอใจการให้บริการจากมากไปหาน้อยดังนี้

- สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ
- ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ
- ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ
- ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ น้ำดื่ม

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 50 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
• ชาย	28	56	
• หญิง	22	44	
2. อายุ			
• ต่ำกว่า 20 ปี	0	0	
• 21 - 40 ปี	15	30	
• 41 - 60 ปี	13	26	
• 60 ปีขึ้นไป	22	44	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
• ประถมศึกษา	8	16	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	30	60	
• ปริญญาตรี	12	24	
• สูงกว่าปริญญาตรี	0	0	
4. อาชีพ			
• รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	6	12	
• เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย	6	12	
• เกษตรกรรม/ปลูกพืช/เลี้ยงสัตว์	26	52	
• รับจ้าง/ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	5	10	
• แม่บ้าน/ว่างงาน/กำลังหางาน	6	12	
• อื่น ๆ ระบุ.....	1	2	

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ									
	พึงพอใจน้อยที่สุด		พึงพอใจน้อย		พึงพอใจปานกลาง		พึงพอใจมาก		พึงพอใจมากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ										
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน คล่องตัว							13	26	37	74
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					1	2	21	42	28	56
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชัดแจ้ง ฯ					2	4	19	38	28	56
1.4 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ฯ							22	44	28	56
2. ด้านช่องทางการบริการ										
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					1	2	8	16	41	82
2.2 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว สะดวก					2	4	19	38	29	58
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง					1	2	16	32	33	66
2.4 มีการจัดโครงการนอกบริการนอกสถานที่							15	30	35	70

/3 ด้านบุคลากรให้บริการ...

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ									
	ดีเยี่ยมที่สุด		ดีเยี่ยม		ดีพอปานกลาง		พึงพอใจมาก		พึงพอใจมากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยน							10	20	40	80
3.2 เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ เหมาะสม							18	36	32	64
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					1	2	15	30	34	68
3.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น							20	40	30	60
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					2	4	7	14	41	82
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ							27	54	23	46
4.3 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์							10	20	40	80
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ							19	38	31	62

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....