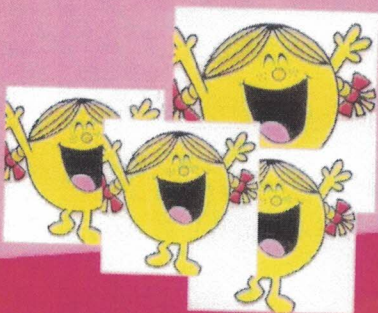




รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลหงาว

อำเภอเมือง จังหวัดระนอง
ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๔





บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ เทศบาลตำบลหางว อำเภอมืองระนอง จังหวัดระนอง
ที่ รน ๕๒๒๐๑/

ลงวันที่ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานแบบสรุปประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการประชาชนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔
เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหางว

๑. เรื่องเดิม

ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลหางว ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจการให้ประชาชนเพื่อดำเนินการปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา การดำเนินการในด้านการให้บริการแก่ประชาชน

๒. ข้อเท็จจริง

เทศบาลตำบลหางว ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ และสรุปประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการประชาชนจำนวน ๔ ด้าน คือด้านเวลาในการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการด้านบุคลากรที่ให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ดีและมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการให้บริการ คือ ควรเพิ่มเก้าอี้ในการให้บริการประชาชน โดยสรุปผลจากข้อมูลได้ตั้งรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

๓. ข้อระเบียบกฎหมาย

- ๓.๑ พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘
- ๓.๒ พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖


๔. ข้อเสนอแนะ/พิจารณา

- ๔.๑ เพื่อโปรดทราบ
- ๔.๒ เพื่อโปรดพิจารณาหากเห็นชอบตามข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชนต่อไป


(นางสาวจริญญา สุวัตติกุล)
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

เรียน ปลัดเทศบาลตำบลหางว

- เพื่อโปรดทราบ


(นางภรชญานิษฐ์ เดชานันธิพัฒน์)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหางว

- เพื่อโปรดทราบและพิจารณา


(นายนิพนธ์ ฐิตสกุล)

ปลัดเทศบาลตำบลหางว

ความเห็นของนายกเทศมนตรีตำบลหางว


.....

(นายจริญ ปิยะเดชากรณ์)

นายกเทศมนตรีตำบลหางว

แบบสรุประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการประชาชน

หน่วยงาน.....เทศบาลตำบลหงาว.....

ประจำปี ๒๕๖๔

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด๕๐.....คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
• ชาย	๒๒	๔๔.๐๐	
• หญิง	๒๘	๕๖.๐๐	
๒. อายุ			
• ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒	๔.๐๐	
• ๒๑ - ๔๐ ปี	๑๐	๒๐.๐๐	
• ๔๑ - ๖๐ ปี	๑๘	๓๖.๐๐	
• ๖๐ ปีขึ้นไป	๒๐	๔๐.๐๐	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
• ประถมศึกษา	๒๒	๔๔.๐๐	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๒๐	๔๐.๐๐	
• ปริญญาตรี	๘	๑๖.๐๐	
• สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
• เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๒๐	๔๐.๐๐	
• ผู้ประกอบการ	๔	๘.๐๐	
• ประชาชนผู้รับบริการ	๒๔	๔๘.๐๐	
• องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	-	-	
• อื่นๆ โปรดระบุ.....	๒	๔.๐๐	

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา										
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๒๒	๔๔.๐๐	๒๘	๕๖.๐๐						
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๔	๒๘.๐๐	๓๔	๖๘.๐๐	๒	๔.๐๐				
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ										
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๐	๒๐.๐๐	๓๕	๗๐.๐๐	๕	๑๐.๐๐				

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๕	๓๐.๐๐	๓๕	๗๐.๐๐						
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๑๕	๓๐.๐๐	๓๕	๗๐.๐๐						
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๑๕	๓๐.๐๐	๓๕	๗๐.๐๐						
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๘	๑๖.๐๐	๔๒	๘๔.๐๐						
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๗	๑๔.๐๐	๔๐	๘๐.๐๐	๔	๖.๐๐				
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๑๒	๒๔.๐๐	๓๘	๗๖.๐๐						
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๔	๒๘.๐๐	๓๖	๗๒.๐๐						
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๑๐	๒๐.๐๐	๔๐	๘๐.๐๐						
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑๑	๒๒.๐๐	๓๙	๗๘.๐๐						
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๑๐	๒๐.๐๐	๔๐	๘๐.๐๐						
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๓	๒๖.๐๐	๓๗	๗๔.๐๐						
๕. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๑๐	๒๐.๐๐	๓๗	๗๔.๐๐	๓	๖.๐๐				

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ ข้อเสนอแนะ

.....- เห็นควรเพิ่มเก้าอี้บริการ.....

ข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหงาว อำเภอเมือง จังหวัดระนอง ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถการให้บริการแก่ผู้บริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ของเทศบาลตำบลหงาว

จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหงาว อำเภอเมือง จังหวัดระนอง พบว่า

๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

- ควรมีแผนผังขั้นตอนการขออนุญาตก่อสร้าง และงานบริการอื่นๆ ติดประชาสัมพันธ์ไว้หน้าห้องที่ประชาชนเข้ามาติดต่อขอรับบริการ และปรับปรุงขั้นตอนการขออนุญาตต่างๆให้เป็นปัจจุบันสม่ำเสมอ
- ควรจัดระบบบัตรคิว ทุกๆการบริการของเทศบาลตำบลหงาว

๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- ไม่มี -

๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

- ควรจัดเพิ่มเก้าอี้สำหรับ ผู้ที่เข้ามาติดต่อขอชำระค่าน้ำประปา
- ควรจัดเพิ่มเก้าอี้สำหรับ ผู้มาขอรับเงินเบี้ยยังชีพคนชรา