



ประกาศเทศบาลตำบลนางแล
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลนางแล
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

ด้วย เทศบาลตำบลนางแล โดยคณะทำงานปรับปรุงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ มีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการสำรวจงานในหน้าที่และจัดทำผังกระบวนการและกำหนดระยะเวลาการปฏิบัติราชการ เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชนอย่างรวดเร็ว สอดคล้องตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มิติด้านการบริหารจัดการ

เพื่อให้การอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชนตำบลนางแล ในงานด้านการบริการประชาชน ในภารกิจของเทศบาลตำบลนางแล เป็นไปด้วยความรวดเร็ว และถูกต้องเกิดผลประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ เทศบาลตำบลนางแล จึงได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลนางแล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เทศบาลตำบลนางแล จึงประกาศรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลนางแล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙ (รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้)

จึงประกาศเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๗ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๙

(นายสุชาติ สมประสงค์)

นายกเทศมนตรีตำบลนางแล

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ผู้รับบริการ ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลนางแล
(การดำเนินงานตามประกาศลดขั้นตอนและระยะเวลาการ
ปฏิบัติราชการ ตามกระบวนการบริการประชาชนของเทศบาล
ตำบลนางแล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙)

โดย

ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลนางแล
อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

คำนำ

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลนางแล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙ ตามประกาศลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการตามกระบวนการบริการประชาชนของเทศบาลตำบลนางแล ฉบับนี้ เป็นผลการดำเนินงานของเทศบาลตำบลนางแล อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ซึ่งจัดทำขึ้นในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙ โดยมีวัตถุประสงค์ของโครงการเพื่อพัฒนากระบวนการทำงานในการบริการประชาชนให้มี คุณภาพ มาตรฐาน สะดวก รวดเร็ว กระชับ เสมอภาค และพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติราชการให้มี ประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นการ ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจและประทับใจในการบริการของเจ้าหน้าที่ เป็นไปตามหลักบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

รายงานสรุปผลการดำเนินงาน โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชน โดยการให้บริการ การลดขั้นตอนการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนขึ้นเพื่อเป็นข้อมูลการดำเนินงานโดยมีการสรุปผลการดำเนินงานทั้งหมด เพื่อเผยแพร่องค์ความรู้ให้แก่องค์กรอื่นหรือประชาชนได้รับทราบข้อมูล ในโอกาสนี้เทศบาลตำบลนางแล อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ใคร่ขอขอบคุณผู้มีส่วนร่วมในการจัดทำโครงการทุกท่าน ที่ได้ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

คณะทำงานปรับปรุงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

๗ กันยายน ๒๕๖๙

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลนางแล
(การดำเนินงานตามประกาศลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ
ตามกระบวนการงานบริการประชาชนของเทศบาลตำบลนางแล
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙)

ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลนางแล ในระหว่างเดือน เมษายน ๒๕๖๙ ถึง สิงหาคม ๒๕๖๙ โดยสุ่มจากประชาชนที่มาใช้บริการจากเทศบาล ตำบลนางแล ๕ งานบริการ ได้แก่

๑. สำนักปลัด งานทะเบียนราษฎร	จำนวน ๕๐ คน
๒. สำนักปลัด งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	จำนวน ๕๐ คน
๓. กองช่าง	จำนวน ๕๐ คน
๔. กองคลัง งานจัดเก็บรายได้	จำนวน ๕๐ คน
๕. กองสาธารณสุขฯ	จำนวน ๕๐ คน
รวมทั้งสิ้น	๒๕๐ คน

แจกแบบประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ ต่อการดำเนินงานตามประกาศลดขั้นตอนและ ระยะเวลาการปฏิบัติราชการตามกระบวนการงานบริการประชาชนของเทศบาลตำบลนางแล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙ ให้กับประชาชนที่มาใช้บริการจากเทศบาลตำบลนางแล จำนวน ๒๕๐ คน ได้รับคืนมา ๒๒๕ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๙๐

ผลสรุปจากประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ ต่อการดำเนินงานตามประกาศลดขั้นตอนและ ระยะเวลาการปฏิบัติราชการตามกระบวนการงานบริการประชาชนของเทศบาลตำบลนางแล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙ มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

๕ = มากที่สุด ๔ = มาก ๓ = ปานกลาง ๒ = น้อย ๑ = น้อยที่สุด

ลำดับ ที่	เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ				
		๕	๔	๓	๒	๑
๑	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว	๑๓๘	๘๔	๓	-	-
๒	การให้บริการรวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๑๒๘	๙๐	๗	-	-
๓	มีการแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการและกำหนดผู้รับผิดชอบ	๑๓๔	๘๙	๒	-	-
๔	ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	๑๒๘	๙๑	๖	-	-
๕	มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟัง ความคิดเห็น เว็บไซต์	๑๓๐	๘๙	๖	-	-
๖	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑๒๙	๙๕	๑	-	-
๗	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	๑๓๔	๘๗	๔	-	-
๘	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ฯลฯ	๑๓๖	๘๔	๕	-	-

ลำดับ ที่	เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ				
		๕	๔	๓	๒	๑
๙	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	๑๔๑	๘๒	๒	-	-
๑๐	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๑๓๙	๘๕	๑	-	-
๑๑	ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	๑๒๙	๙๑	๕	-	-
๑๒	ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	๑๓๔	๘๘	๓	-	-
	รวมคะแนน	๑,๖๐๐	๑,๐๕๕	๔๕	-	-
	ค่าเฉลี่ย	๑๓๓.๓๓	๘๗.๙๒	๓.๗๕	-	-
	ร้อยละ	๕๙.๒๖	๓๙.๐๗	๑.๖๗	-	-

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์การเรียนรู้องค์กรของเทศบาลตำบลนางแล

๕	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๕๙.๒๖
๔	ระดับความพึงพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ	๓๙.๐๗
๓	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	๑.๖๗
๒	ระดับความพึงพอใจน้อย	คิดเป็นร้อยละ	-
๑	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	-

สรุปผลการประเมิน

จากการสำรวจความพึงพอใจในการรับบริการ ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลนางแล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙ ต่อการดำเนินงานตามประกาศลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการตามกระบวนการบริการประชาชนของเทศบาลตำบลนางแล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙ โดยภาพรวมประชาชนที่มาใช้บริการจากเทศบาลตำบลนางแล มีความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดและระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๓๓

ตอนที่ ๓ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

สรุปได้ดังนี้

๑. การบริการที่ไม่มีความซับซ้อนควรมีการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ให้เป็นทางเลือกเพิ่มสำหรับประชาชน
๒. ควรมีห้องรับรองสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อ