



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลสันป่าเปา อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

ที่ ชม 60501/

วันที่ 5 เมษายน 2563

เรื่อง สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ของเทศบาลตำบลสันป่าเปา

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลสันป่าเปา

ตามที่ สำนักปลัด เทศบาลตำบลสันป่าเปาได้ประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลสันป่าเปา โดยสำรวจจากประชาชนผู้ให้บริการในระหว่างเดือน ตุลาคม 2562 - มีนาคม 2563 จำนวนทั้งสิ้น 7 งาน ได้แก่ งานจัดเก็บรายได้ งานขออนุญาตก่อสร้าง ขุดดิน ถมดิน งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน งานส่งเสริมการเกษตร งานทะเบียนพาณิชย์ งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม และงานนิติการ ซึ่งได้ทำการสรุปผลการประเมินความพึงพอใจประชาชน ณ จุดบริการ ของเทศบาลตำบลสันป่าเปามาพร้อมนี้แล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นางสาวพลอยไพลิน มงคลกาวิล)

เจ้าพนักงานธุรการ

ความเห็นหัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

.....
.....

.....
.....

(นางสาวกาญจนา ศรีประเสริฐ)

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

(นางปริศนา จอมเรือง)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดเทศบาล

ความเห็นนายกเทศมนตรี

.....
.....

.....
.....

(นายประมวล นาดัน)

ปลัดเทศบาลตำบลสันป่าเปา

(นายสุวัจน์ ณ วิชัย)

นายกเทศมนตรีตำบลสันป่าเปา

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ของเทศบาลตำบลสันป่าเปา

ตามที่เทศบาลตำบลสันป่าเปา ได้ทำการประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดบริการ จำนวน 7 งาน ของเทศบาลตำบลสันป่าเปา ได้แก่ งานจัดเก็บรายได้ งานขออนุญาตก่อสร้าง ชุดดิน ถมดิน งานสวัสดิการและ พัฒนาชุมชน งานส่งเสริมการเกษตร งานทะเบียนพาณิชย์ งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมและ งานนิติกร โดยสำรวจประชาชนผู้ให้บริการในระหว่างเดือน ตุลาคม 2562 – มีนาคม 2563 ด้วยแบบสอบถาม เพื่อให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ได้ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ เทศบาลตำบลสันป่าเปา แยกตามงานต่างๆ ดังนี้

หัวข้อการประเมินความพึงพอใจ	งานจัดเก็บ รายได้ (132 ชุด)	งานขอ อนุญาต ก่อสร้าง ชุดดิน ถมดิน (33 ชุด)	งาน สวัสดิการ และพัฒนา ชุมชน (85 ชุด)	งานส่งเสริม การเกษตร (24 ชุด)	งาน ทะเบียน พาณิชย์ (16 ชุด)	งานส่งเสริม การศึกษา ศาสนาและ วัฒนธรรม (4 ชุด)	งานนิติกร (4 ชุด)
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
1. ความเหมาะสมในการแต่งกาย สุภาพ เรียบร้อย	83.79%	83.03%	90.82%	86.67%	100%	100%	100%
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	79.39%	78.18%	87.29%	81.67%	93.25%	90%	95%
3. ระยะเวลาในการให้บริการ	81.97%	78.18%	87.76%	83.33%	97.75%	95%	100%
4. ความเต็มใจ และความพร้อมใน การให้บริการ	79.85%	80.61%	90.35%	91.67%	100%	100%	100%
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
1. โต๊ะ เก้าอี้ หรือเคาท์เตอร์ บริการมีความเพียงพอ	82.12%	87.27%	88.24%	83.33%	100%	95%	95%
2. ความสะอาด ณ จุดให้บริการ	80.61%	83.03%	85.88%	81.67%	86.5%	90%	100%
ผลการบริการโดยรวม							
1. ความพึงพอใจต่อการบริการ โดยรวม	80.30%	81.82%	90.35%	85.83%	100%	100%	100%
คะแนนเฉลี่ยรวมทุกด้าน	81.15%	81.73%	88.67%	84.88%	96.79%	95.71%	98.57%

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1. ความเหมาะสมในการแต่งกาย สุภาพ เรียบร้อย

สรุป ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ งานทะเบียนพาณิชย์, งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม และงานนิติการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100

ส่วนงานขออนุญาตก่อสร้าง ขุดดิน ถมดิน ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 83.03

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ

สรุป ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ งานนิติการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95

ส่วนงานขออนุญาตก่อสร้าง ขุดดิน ถมดิน ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 78.18

3. ระยะเวลาในการให้บริการ

สรุป ประชาชนมีความพึงพอใจต่อระยะเวลาในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ งานนิติการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100

ส่วนงานขออนุญาตก่อสร้าง ขุดดิน ถมดิน ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 78.18

4. ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ

สรุป ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ งานทะเบียนพาณิชย์, งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม และงานนิติการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100

ส่วนงานจัดเก็บรายได้ ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 79.85

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1. โต๊ะ เก้าอี้ หรือเคาน์เตอร์บริการมีความเพียงพอ

สรุป ประชาชนมีความพึงพอใจต่อโต๊ะ เก้าอี้ หรือเคาน์เตอร์บริการมีความเพียงพอต่อการให้บริการของงานทะเบียนพาณิชย์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100

ส่วนงานจัดเก็บรายได้ ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 82.12

2. ความสะอาด ณ จุดให้บริการ

สรุป ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความสะอาด ณ จุดให้บริการของงานนิติการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100

ส่วนงานจัดเก็บรายได้ ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 80.61

ด้านผลการบริการโดยรวม

1. ความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวม

สรุป ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมของเจ้าหน้าที่ งานทะเบียนพาณิชย์, งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม และงานนิติการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100

ส่วนงานจัดเก็บรายได้ ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 80.30

คะแนนความพึงพอใจ ณ จุดบริการ เฉลี่ยทุกด้าน

ลำดับ	งาน	คะแนนเฉลี่ย	หมายเหตุ
1	นิติการ	98.57%	-
2	ทะเบียนพาณิชย์	96.79%	-
3	ส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	95.71%	-
4	สวัสดิการและพัฒนาชุมชน	88.67%	-
5	ส่งเสริมการเกษตร	84.88%	ควรปรับปรุงเรื่องความไม่เพียงพอของเก้าอี้
6	ขออนุญาตก่อสร้าง ชุดดิน ถมดิน	81.73%	ควรปรับปรุงเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ , ระยะเวลาในการให้บริการ และความเต็มใจ ความพร้อมในการให้บริการ
7	จัดเก็บรายได้	81.15%	ควรปรับปรุงเรื่องความไม่เพียงพอของโต๊ะ เก้าอี้ หรือเคาท์เตอร์บริการ และความสะอาด ณ จุดให้บริการ
	ผลการประเมินรวมทุกงาน	89.64%	

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ งานจัดเก็บรายได้ เทศบาลตำบลสันป่าเปา

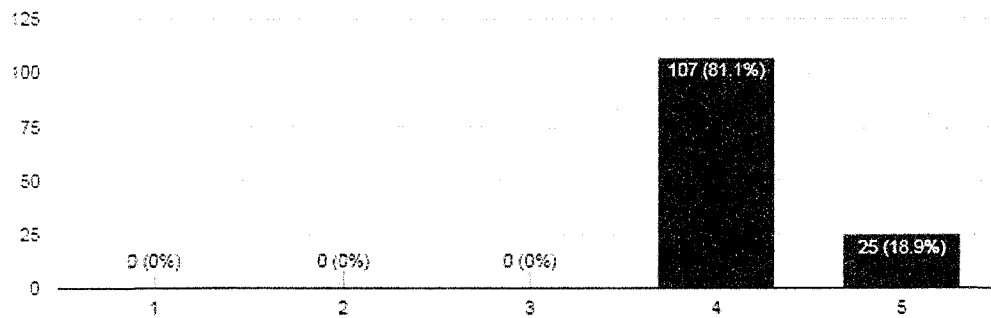
จำนวนแบบสอบถามที่จัดเก็บได้ 132 ชุด

ผลการประเมิน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

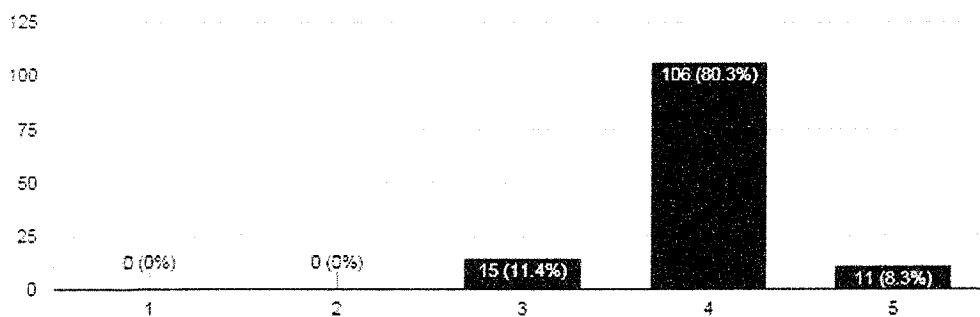
1. ความเหมาะสมในการแต่งกาย สุภาพ เรียบร้อย

จำนวน 132 ชุด



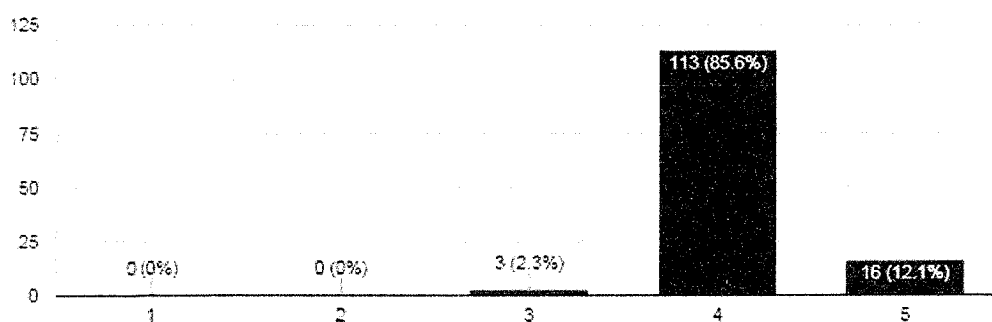
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ

จำนวน 132 ชุด



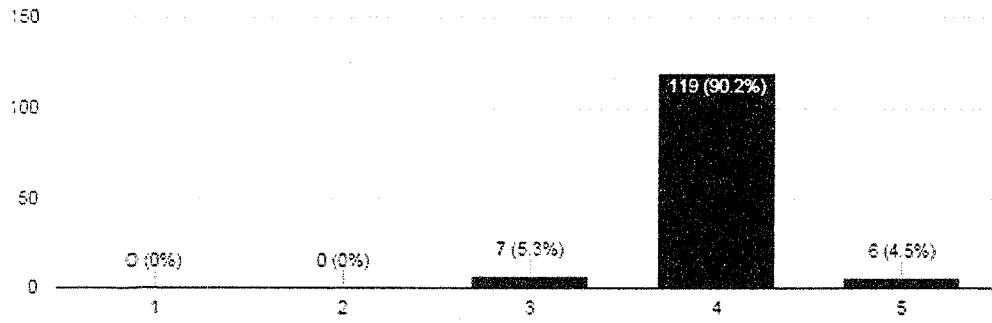
3. ระยะเวลาในการให้บริการ

จำนวน 132 ชุด



4. ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ

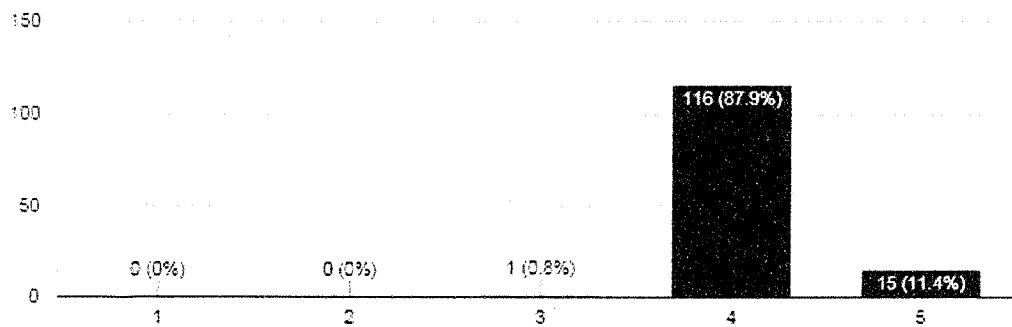
จำนวน 112 ข้อ



ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

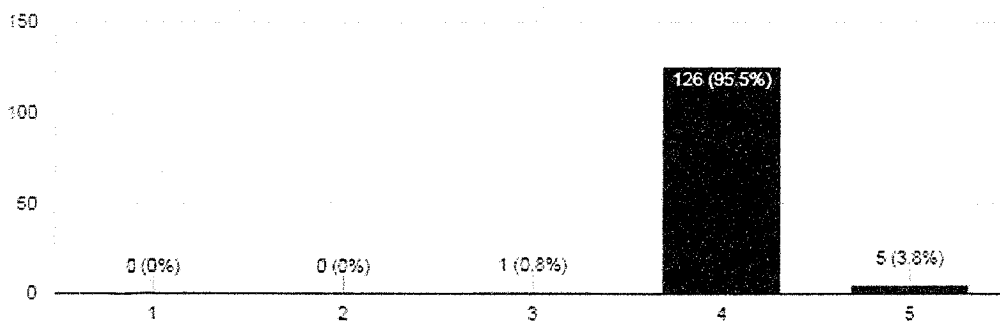
1. โต๊ะ เก้าอี้ หรือเคาท์เตอร์บริการมีความเพียงพอ

จำนวน 122 ข้อ



2. ความสะอาด ณ จุดให้บริการ

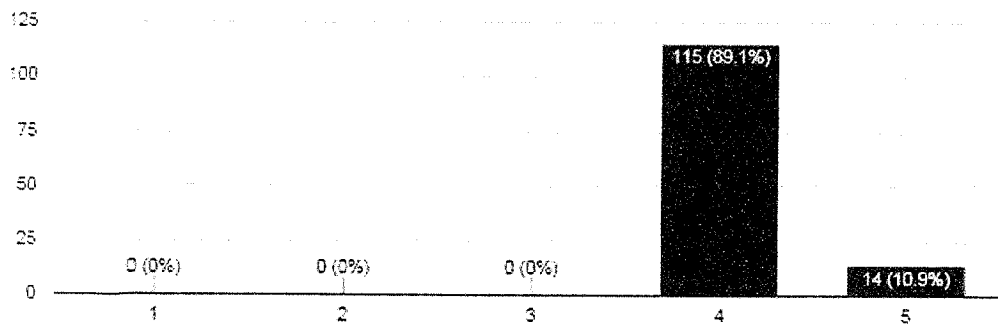
จำนวน 132 ข้อ



ผลการบริการโดยรวม

1. ความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวม

จำนวน 129 ข้อ



ข้อเสนอแนะ

- ควรปรับปรุงเรื่องความไม่เพียงพอของเก้าอี้และเคาท์เตอร์ให้บริการ

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ งานขออนุญาตก่อสร้าง ขุดดิน ถมดิน
เทศบาลตำบลสันป่าเปา

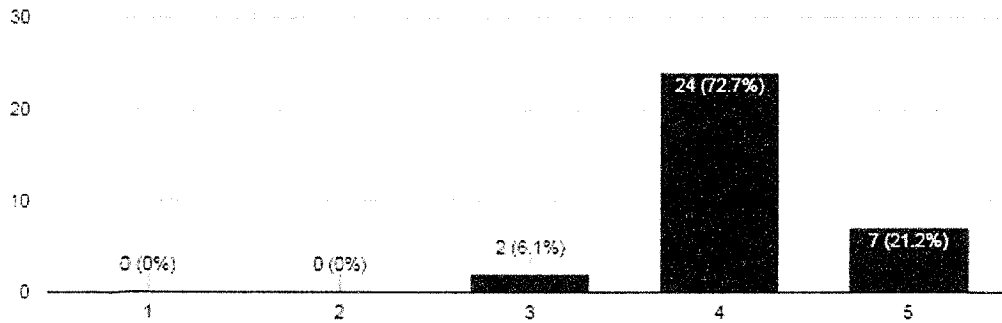
จำนวนแบบสอบถามที่จัดเก็บได้ 33 ชุด

ผลการประเมิน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

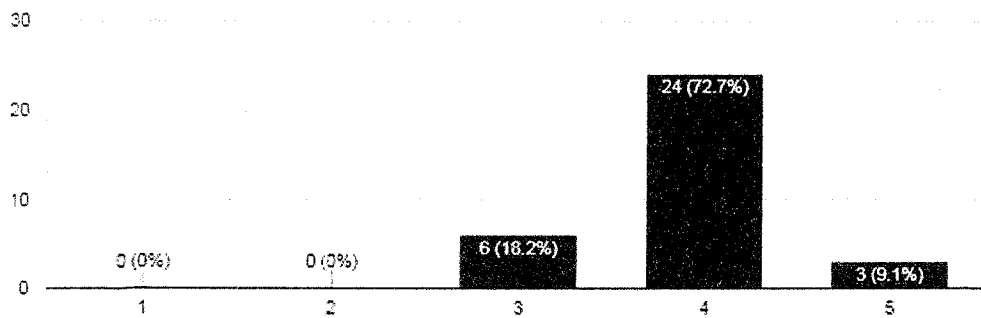
1. ความเหมาะสมในการแต่งกาย สุภาพ เรียบร้อย

คำถาม 33 ข้อ



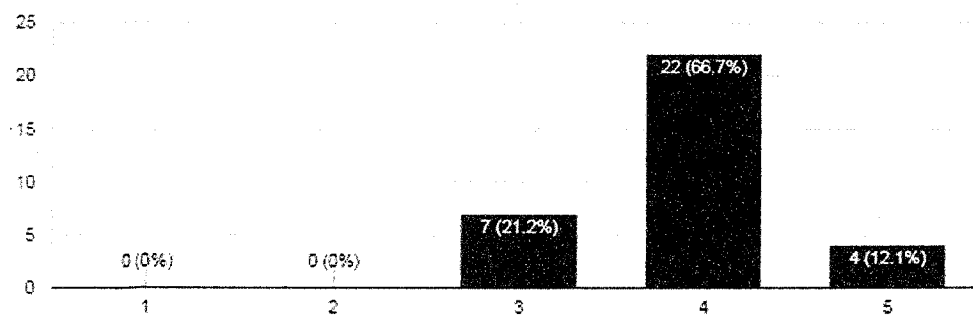
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ

คำถาม 33 ข้อ



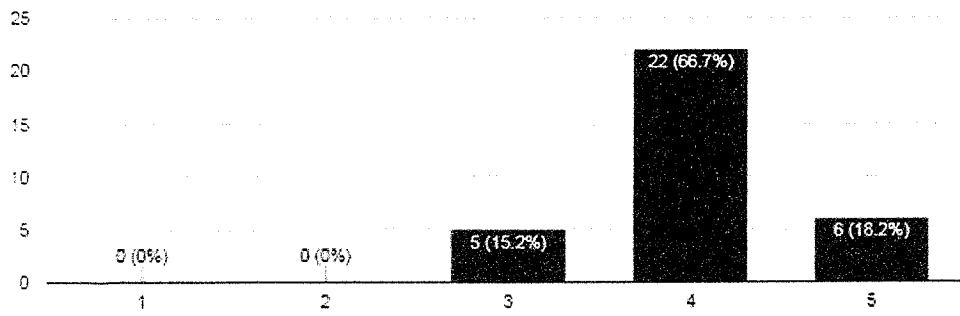
3. ระยะเวลาในการให้บริการ

คำถาม 36 ข้อ



4. ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ

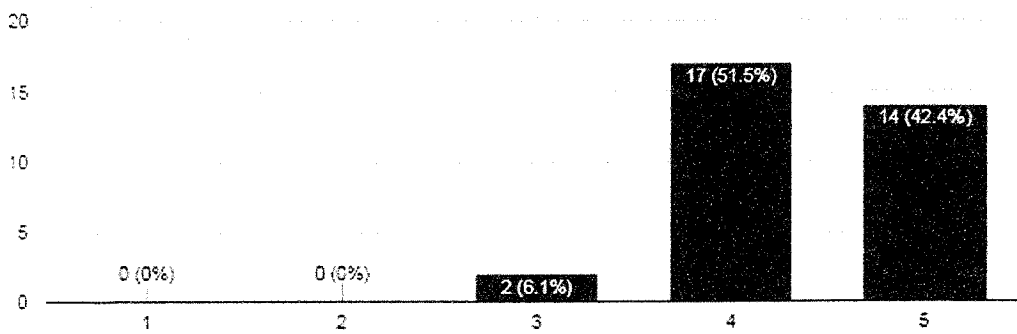
คำถาม 31 ข้อ



ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

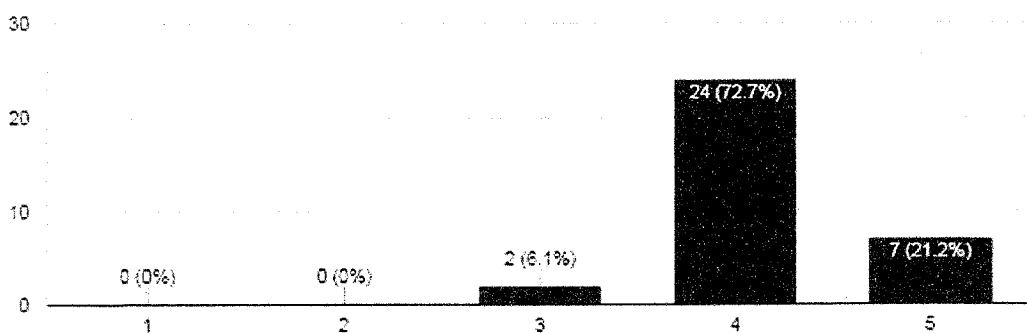
1. โถง เก้าอี้ หรือเคาน์เตอร์บริการมีความเพียงพอ

คำถาม 32 ข้อ



2. ความสะอาด ณ จุดให้บริการ

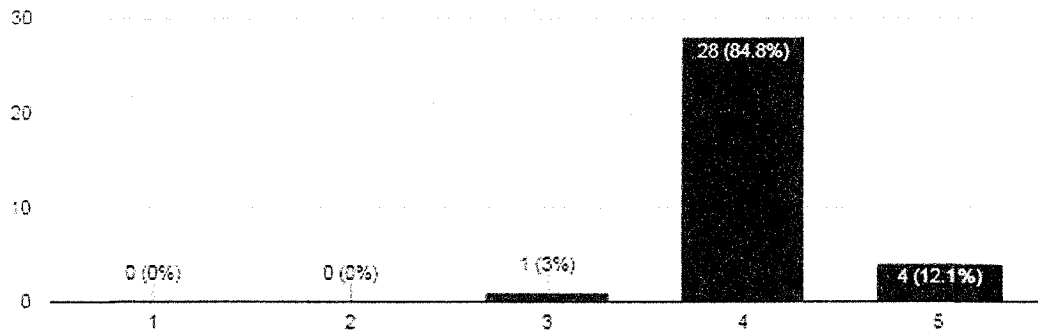
คำถาม 33 ข้อ



ผลการบริการโดยรวม

1. ความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวม

จำนวน 36 ข้อ



ข้อเสนอแนะ

ไม่มี

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน เทศบาลตำบลสันป่าเปา

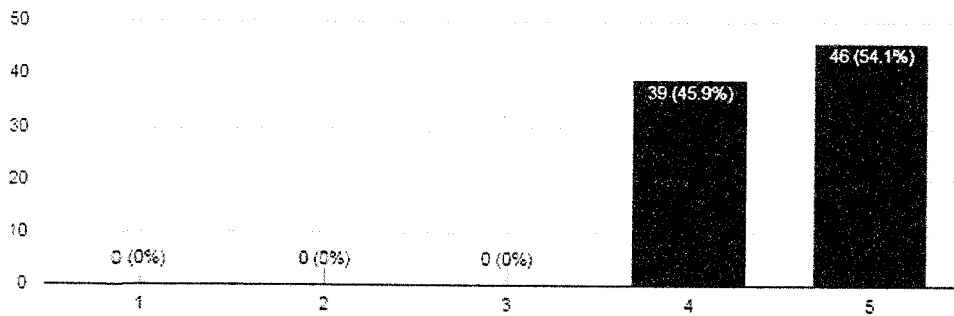
จำนวนแบบสอบถามที่จัดเก็บได้ 85 ชุด

ผลการประเมิน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

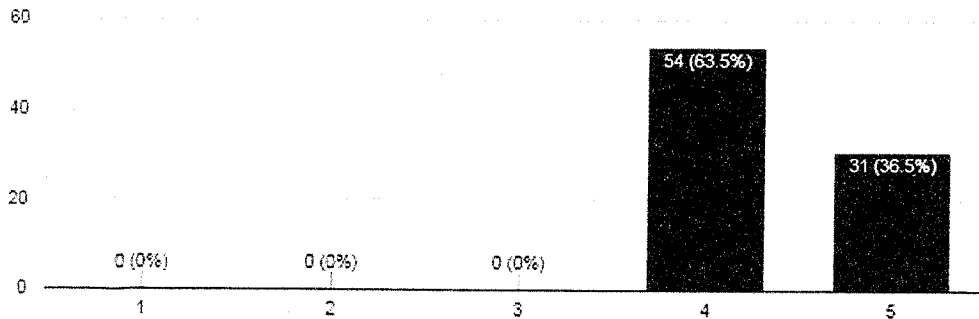
1. ความเหมาะสมในการแต่งกาย สุภาพ เรียบร้อย

จำนวน 85 ชุด



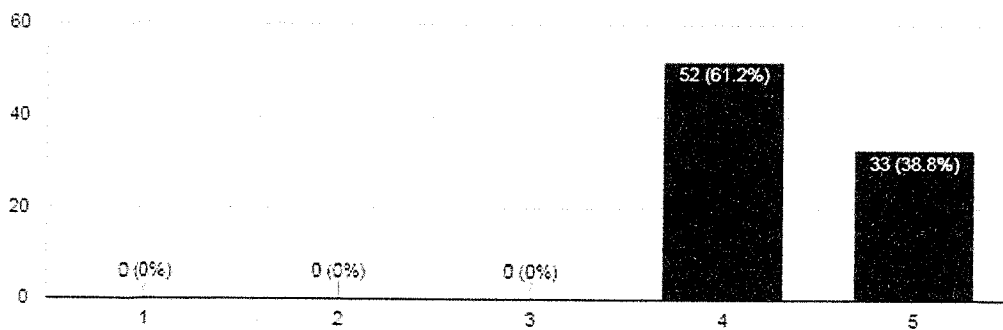
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ

จำนวน 85 ชุด



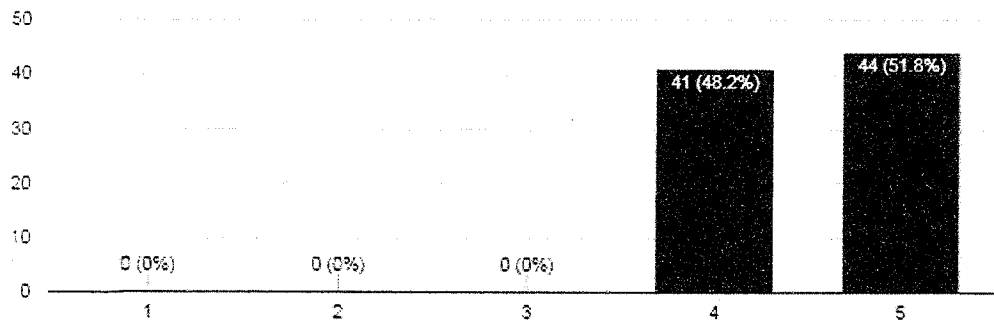
3. ระยะเวลาในการให้บริการ

จำนวน 85 ชุด



4. ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ

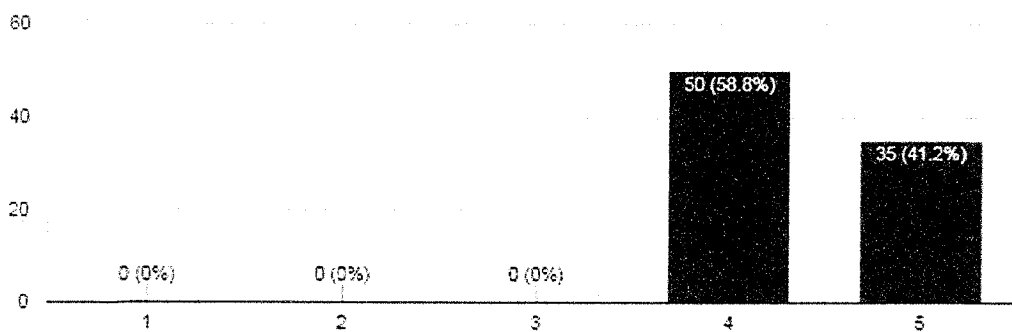
คำถาม 85 ใช่



ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

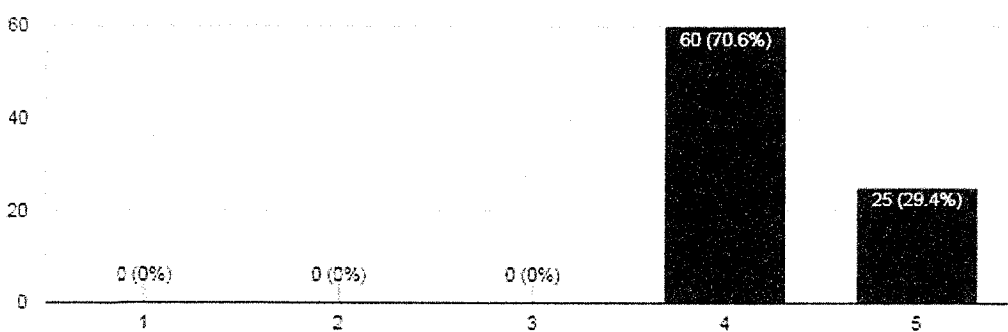
1. โต๊ะ เก้าอี้ หรือเคาท์เตอร์บริการมีความเพียงพอ

คำถาม 85 ใช่



2. ความสะอาด ณ จุดให้บริการ

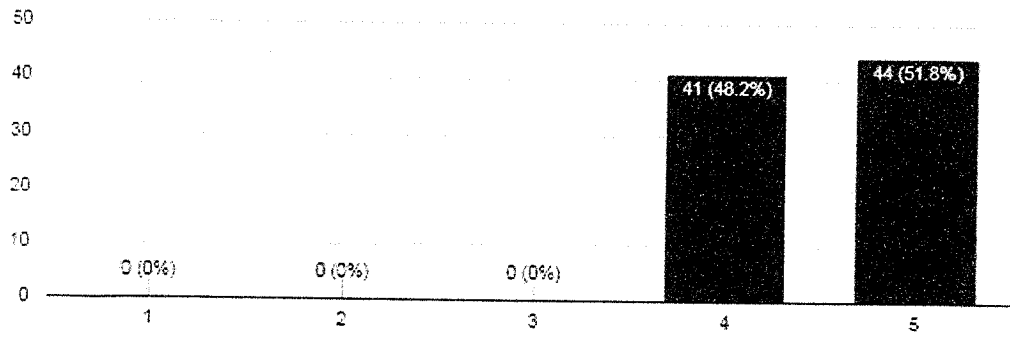
คำถาม 85 ใช่



ผลการบริการโดยรวม

1. ความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวม

จำนวน 65 คน



ข้อเสนอแนะ

ไม่มี

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ งานส่งเสริมการเกษตร เทศบาลตำบลสันป่าเปา

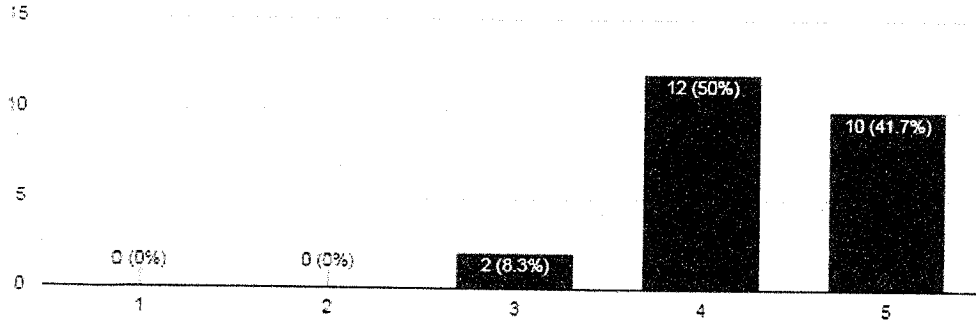
จำนวนแบบสอบถามที่จัดเก็บได้ 24 ชุด

ผลการประเมิน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

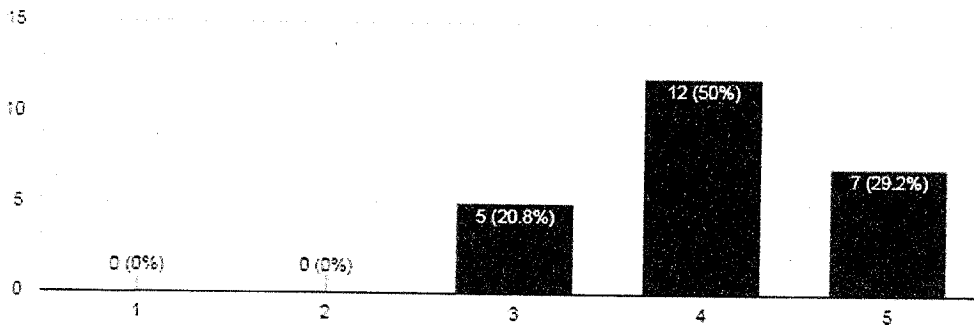
1. ความเหมาะสมในการแต่งกาย สุภาพ เรียบร้อย

คำถาม 24 ข้อ



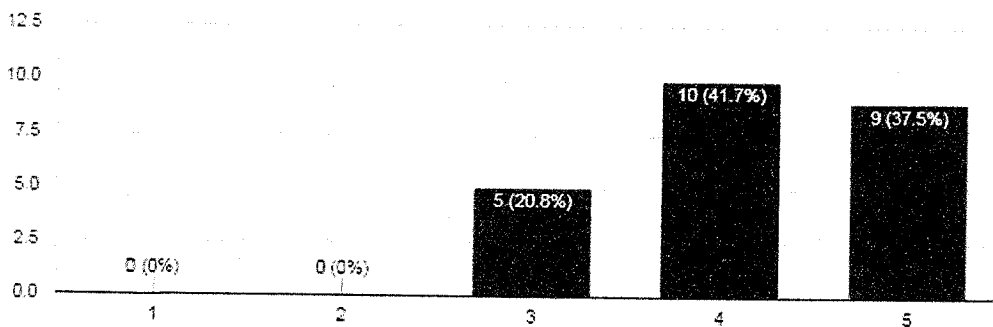
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ

คำถาม 24 ข้อ



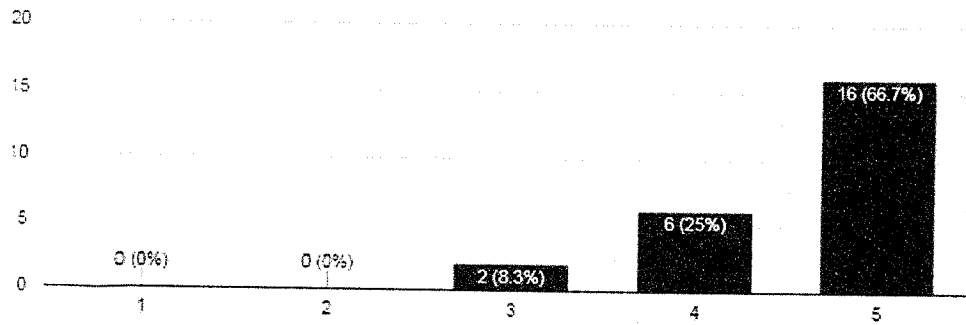
3. ระยะเวลาในการให้บริการ

คำถาม 24 ข้อ



4. ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ

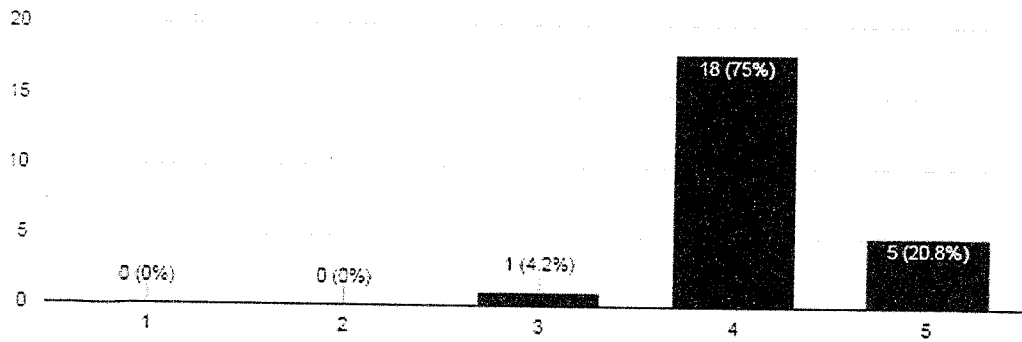
จำนวน 24 ชิ้น



ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

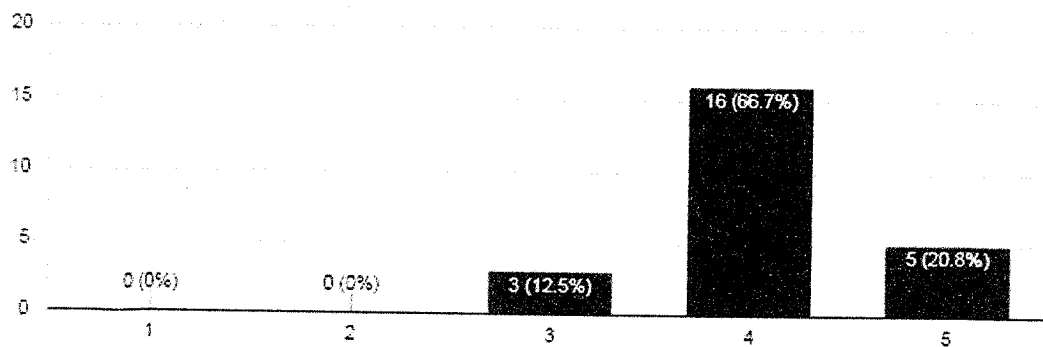
1. โถง เก้าอี้ หรือเคาน์เตอร์บริการมีความเพียงพอ

จำนวน 24 ชิ้น



2. ความสะอาด ณ จุดให้บริการ

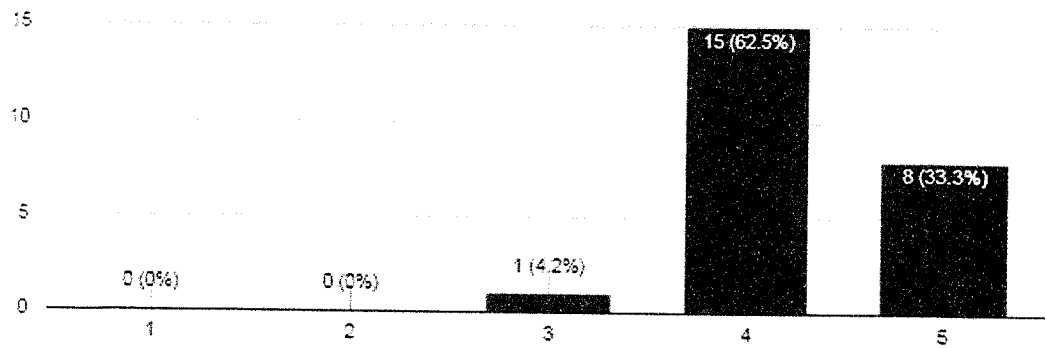
จำนวน 24 ชิ้น



ผลการบริการโดยรวม

1. ความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวม

จำนวน 24 คน



ข้อเสนอแนะ

- ควรปรับปรุงเรื่องความไม่เพียงพอของเก้าอี้

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ งานทะเบียนพาณิชย์ เทศบาลตำบลสันป่าเปา

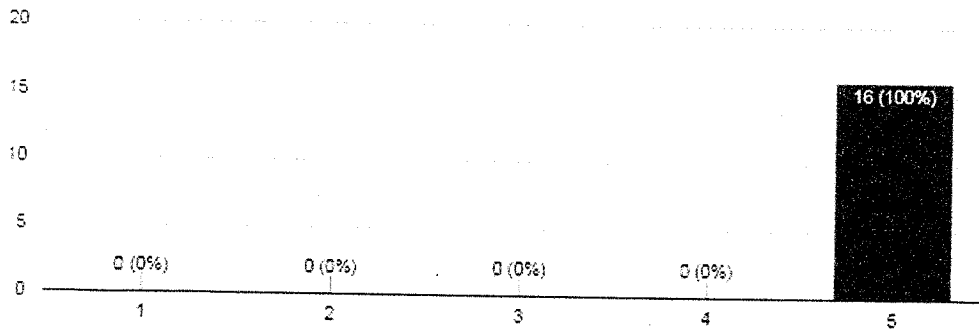
จำนวนแบบสอบถามที่จัดเก็บได้ 16 ชุด

ผลการประเมิน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

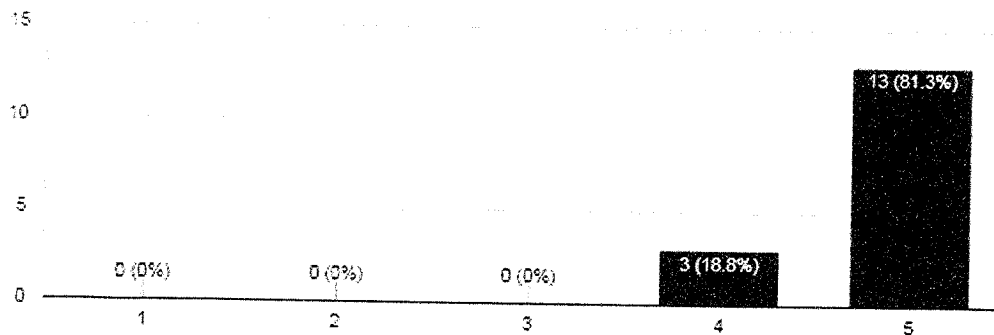
1. ความเหมาะสมในการแต่งกาย สุภาพ เรียบร้อย

จำนวน 16 ชุด



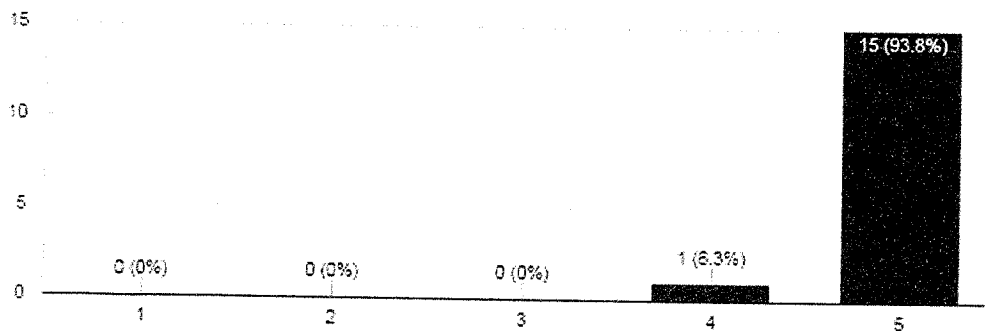
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ

จำนวน 16 ชุด



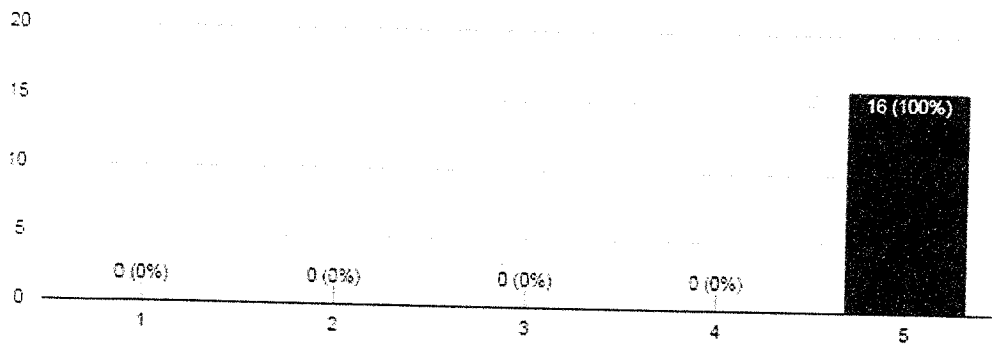
3. ระยะเวลาในการให้บริการ

จำนวน 16 ชุด



4. ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ

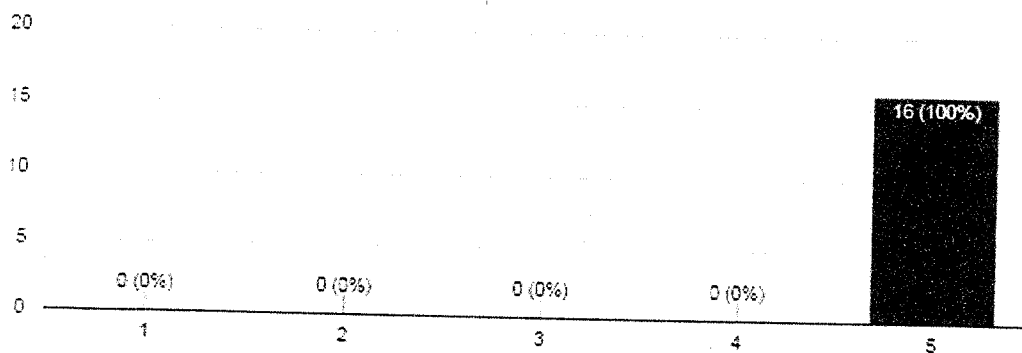
คำถาม 15 ข้อ



ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

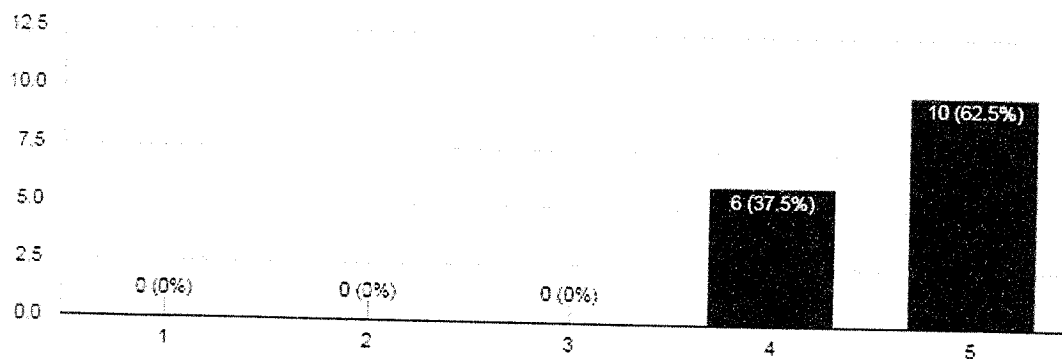
1. โต๊ะ เก้าอี้ หรือเคาน์เตอร์บริการมีความเพียงพอ

คำถาม 16 ข้อ



2. ความสะอาด ณ จุดให้บริการ

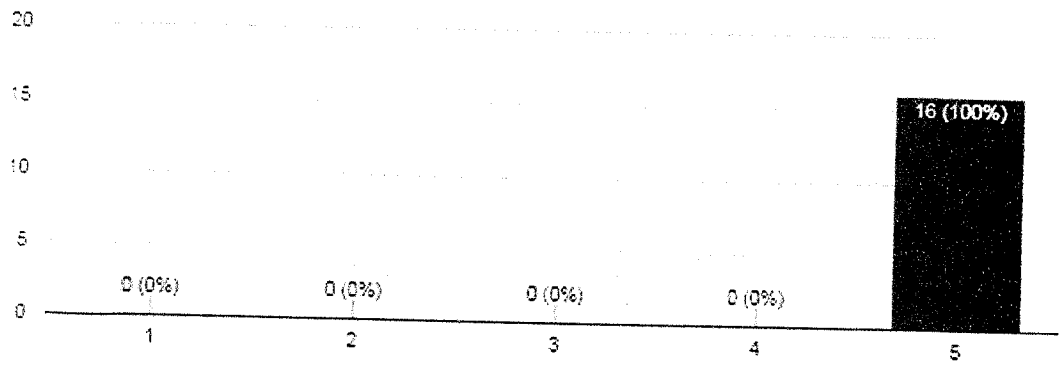
คำถาม 15 ข้อ



ผลการบริการโดยรวม

1. ความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวม

จำนวน 16 ข้อ



ข้อเสนอแนะ

ไม่มี

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม
เทศบาลตำบลสันป่าเปา

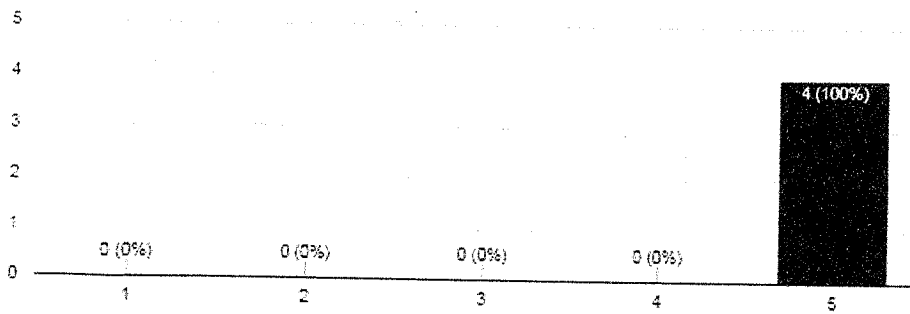
จำนวนแบบสอบถามที่จัดเก็บได้ 4 ชุด

ผลการประเมิน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

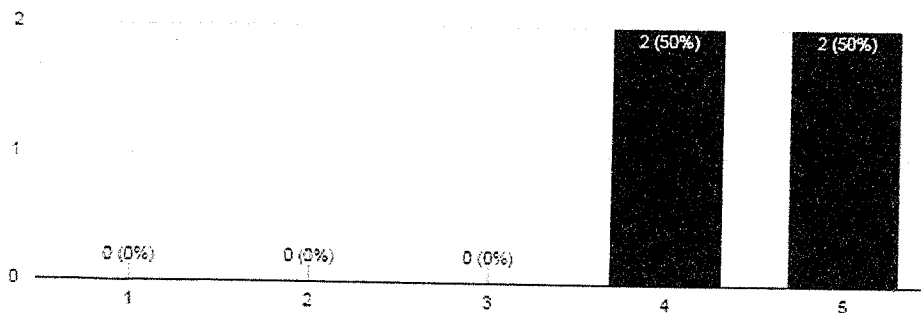
1. ความเหมาะสมในการแต่งกาย สุภาพ เรียบร้อย

คำถาม 4 ข้อ



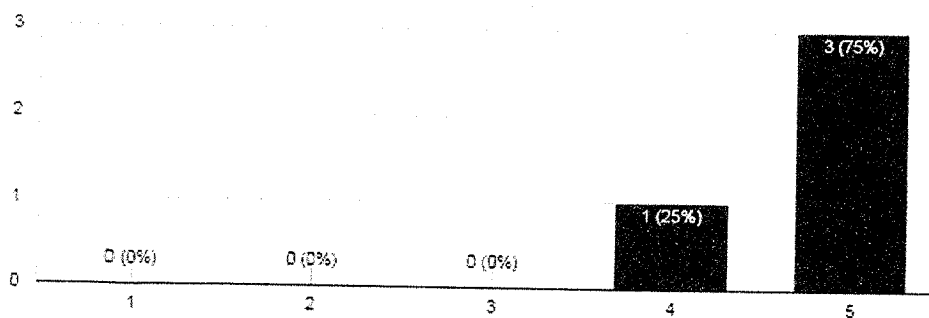
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ

คำถาม 4 ข้อ



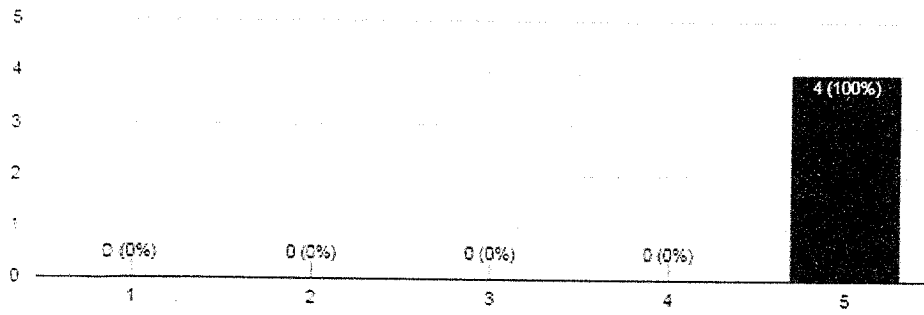
3. ระยะเวลาในการให้บริการ

คำถาม 4 ข้อ



4. ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ

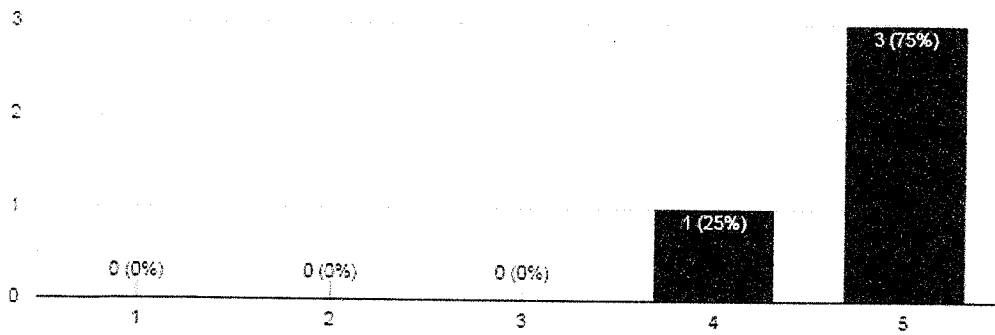
คำถาม 4 ข้อ



ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

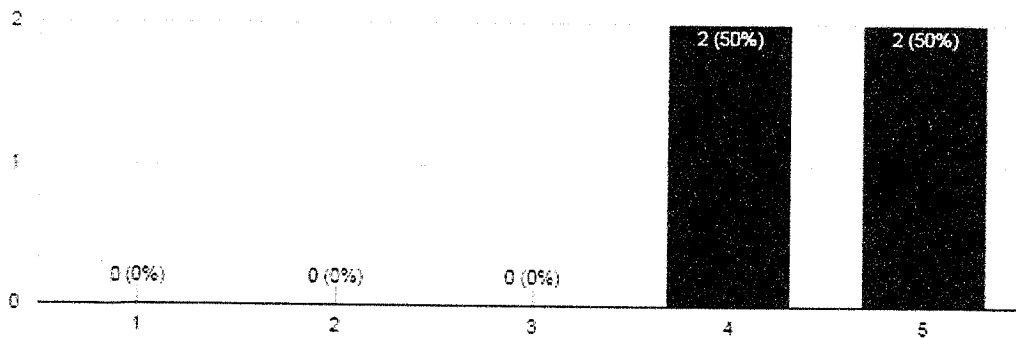
1. โต๊ะ เก้าอี้ หรือเคาท์เตอร์บริการมีความเพียงพอ

คำถาม 4 ข้อ



2. ความสะอาด ณ จุดให้บริการ

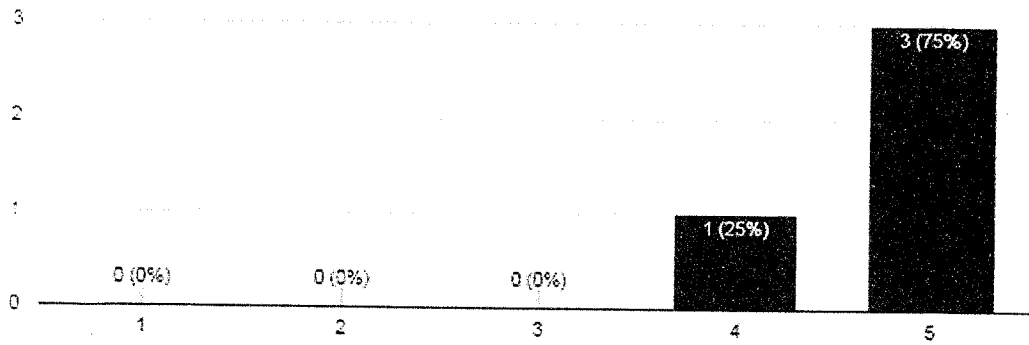
คำถาม 4 ข้อ



ผลการบริการโดยรวม

1. ความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวม

ตัวอย่าง 4 ข้อ



ข้อเสนอแนะ

ไม่มี

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ งานนิติการ เทศบาลตำบลสันป่าเปา

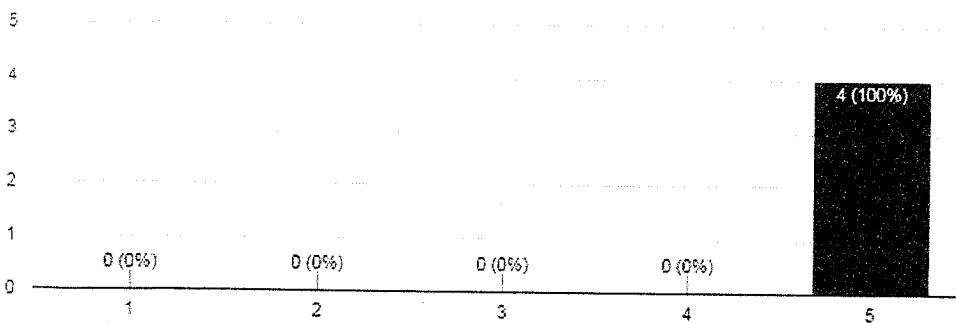
จำนวนแบบสอบถามที่จัดเก็บได้ 4 ชุด

ผลการประเมิน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

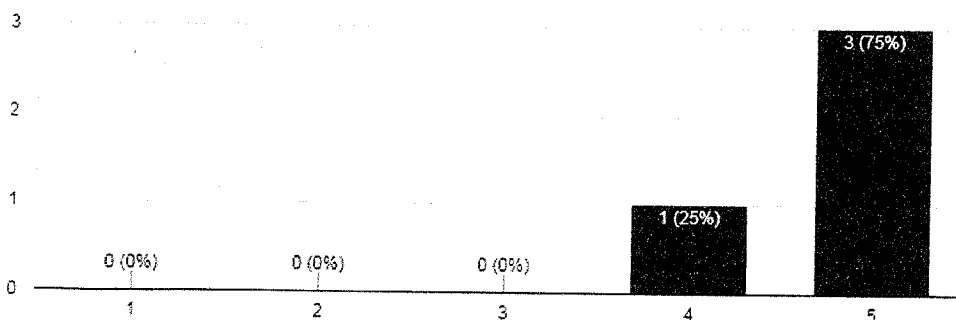
1. ความเหมาะสมในการแต่งกาย สุภาพ เรียบร้อย

คำตอบ 4 ข้อ



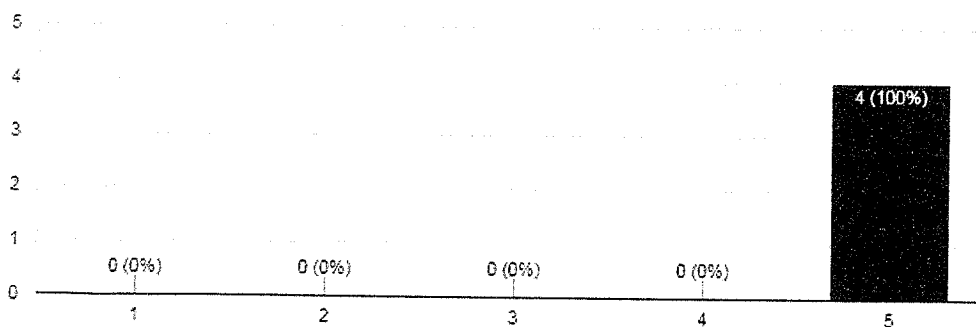
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ

คำตอบ 4 ข้อ



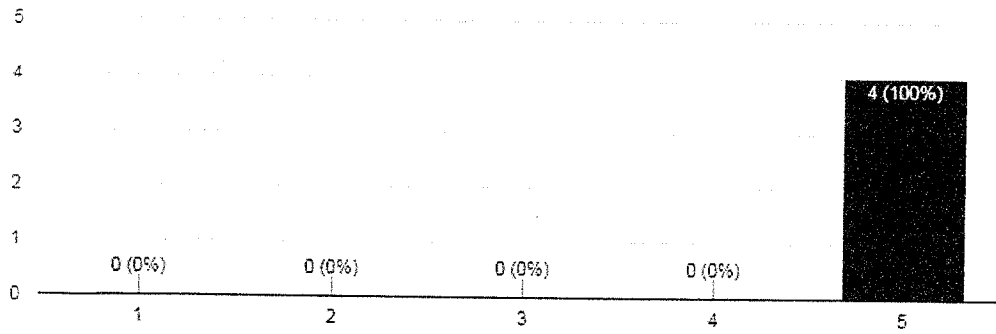
3. ระยะเวลาในการให้บริการ

คำตอบ 4 ข้อ



4. ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ

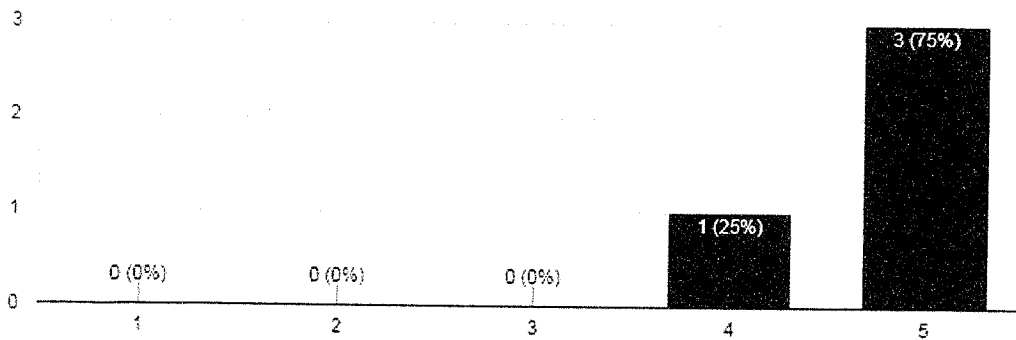
คำตอบ 4 ข้อ



ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

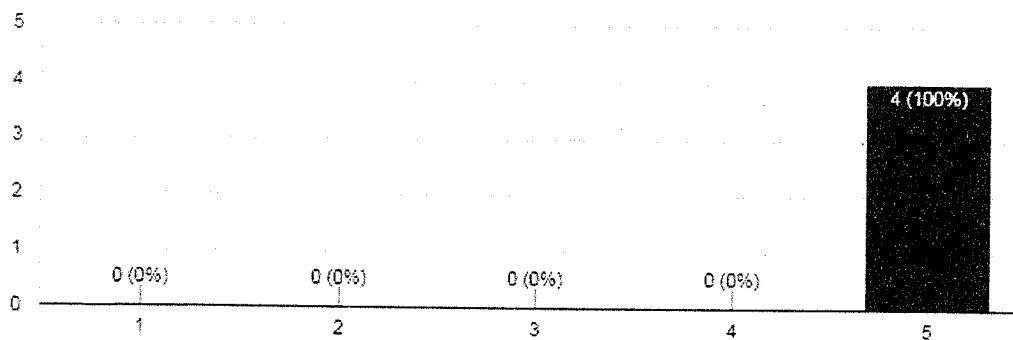
1. โต๊ะ เก้าอี้ หรือเคาท์เตอร์บริการมีความเพียงพอ

คำตอบ 4 ข้อ



2. ความสะอาด ณ จุดให้บริการ

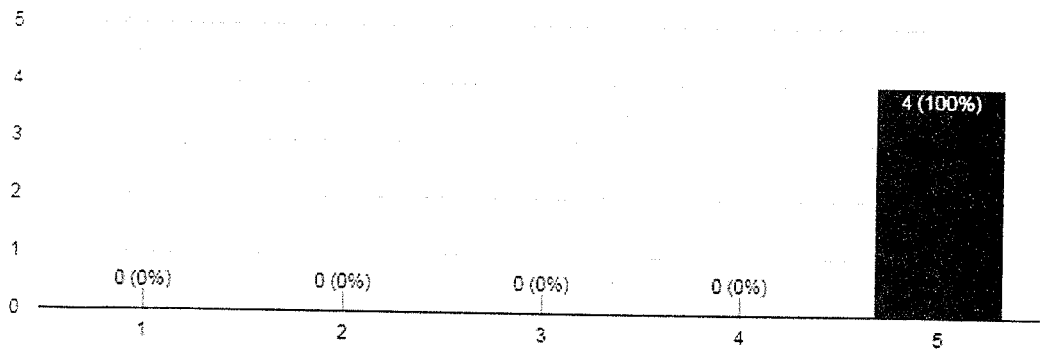
คำตอบ 4 ข้อ



ผลการบริการโดยรวม

1. ความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวม

คำถาม 4 ข้อ



ข้อเสนอแนะ

ไม่มี