



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลแม่ไร่ อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

ที่ ขร ๕๘๓๐๑/๑๗๕๖ วันที่ ๑๗ เดือน ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลแม่ไร่

ตามที่ เทศบาลตำบลแม่ไร่ ได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการในแต่ละส่วนราชการของเทศบาลตำบลแม่ไร่ เพื่อเป็นช่องทางให้ประชาชนผู้รับบริการได้ให้คะแนนความพึงพอใจ และแสดงความคิดเห็นในการปรับปรุงบริการ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาติดต่องานหรือรับบริการสาธารณะจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการประชาชนในท้องถิ่นและประชาชนที่มาติดต่อราชการได้อย่างทั่วถึง โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชน เน้นการให้บริการประชาชนเป็นหัวใจสำคัญและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนพัฒนาการให้บริการประชาชนในท้องถิ่นและประชาชนที่มาติดต่อราชการได้อย่างทั่วถึง โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชน เน้นการให้บริการประชาชนเป็นหัวใจสำคัญและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน นั้น

สำนักปลัด จึงขอรายงานการสรุปผลการประเมินความพึงพอใจข้างต้นโดยสังเขป ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ กลุ่มประชากรตัวอย่าง จำนวน ๙๐ ราย ดังนี้

### ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

เพศ	ชาย คิดเป็นร้อยละ ๔๐ หญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๐
อายุ	อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๐
	อายุ ๒๑-๓๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๘
	อายุ ๓๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๐
	อายุ ๔๑-๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๖
	อายุมากกว่า ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๖
ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๒๐
	มัธยมศึกษา/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๒๐
	อนุปริญญา/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๔
	ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๕๒
	สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๔

### ส่วนที่ ๒ งานที่รับบริการจากเทศบาลตำบลแม่ไร่

#### - สำนักปลัด

- งานสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค
- งานช่วยเหลือสาธารณภัย
- งานศูนย์ช่วยเหลือประชาชนเทศบาลตำบลแม่ไร่
- งานบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารตาม พรบ.ข้อมูลข่าวสารฯ
- งานร้องเรียนร้องทุกข์
- งานบริการแพทย์ฉุกเฉินเทศบาลตำบลแม่ไร่
- งานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

/งานขออนุญาต...

- งานขออนุญาตแจ้งสถานที่จำหน่ายและสะสมอาหาร
- งานขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
- งานขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ
- งานขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์
- งานขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิ์เงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
- งานจดทะเบียนพาณิชย์
- งานให้บริการใช้สถานที่จัดประชุม อบรม ฯลฯ
- งานบริการศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตร
- งานบริการอื่นๆ

- กองคลัง

- งานผู้มาติดต่อรับเช็ค
- งานทำสัญญาซื้อ สัญญาจ้าง
- งานภาษีป้าย
- งานภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
- งานบริการอื่นๆ

- กองช่าง

- การขอตรวจสอบอาคาร
- การขออนุญาตรื้อถอนอาคาร
- การขอรับรองสิ่งปลูกสร้างในเขตเทศบาลตำบลแม่ไร่
- การดำเนินการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ
- งานบริการอื่น ๆ

- กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

- การรับสมัครนักเรียนเพื่อเข้าเรียนในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กฯ
- การใช้บริการอินเทอร์เน็ต ศูนย์ USO NET
- งานบริการอื่น ๆ

- หน่วยตรวจสอบภายใน

- งานให้คำปรึกษาแนะนำ สปสข./กิจการประปา/เงินอุดหนุน

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ๙๐ ราย สรุปดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิยาศีติ แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย

ระดับ มากที่สุด (๕) ร้อยละ ๙๖

ระดับ มาก (๓) ร้อยละ ๔

๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ระดับ มากที่สุด (๕) ร้อยละ ๘๔

ระดับ มาก (๔) ร้อยละ ๑๒

ระดับ ปานกลาง (๓) ร้อยละ ๔

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ระดับ มากที่สุด (๕) ร้อยละ ๘๐

ระดับ มาก (๔) ร้อยละ ๑๖

ระดับ ปานกลาง (๓) ร้อยละ ๔

ข้อเสนอแนะ ให้บริการดี มิมีตรีไมตรี

เพื่อให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒ และพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ จึงขอนำเรียนผู้บริหารพิจารณาลงนามในประกาศ "รายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลแม่ไร่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕" ให้ประชาชนทราบโดยเปิดเผย และแจ้งส่วนงานที่เกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการตามเสนอ

(ลงชื่อ)

(นางรัชฎาพร ทะเขียว)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด

- เลขที่ ๒๕๖ / ๒๕๖๕ / ๒๕๖๕

(ลงชื่อ)

(นางสาวธนาพร พรหมรักษ์)

หัวหน้าสำนักปลัด น. ๒๕๖ ๒๕

ความเห็นของปลัดเทศบาล

เพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ) จำลิตำรวจหญิง

(กฐิน มงคลเวชวิไล)

ปลัดเทศบาล

ความเห็นของนายกเทศมนตรีตำบลแม่ไร่

- กฐิน

(ลงชื่อ)

(นายไพศาล พรหมมาลี)

นายกเทศมนตรีตำบลแม่ไร่

# สำเนาฉบับ



## ประกาศเทศบาลตำบลแม่ไร่ เรื่อง รายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของเทศบาลตำบลแม่ไร่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

ด้วยเทศบาลตำบลแม่ไร่ ได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการในแต่ละส่วนราชการของเทศบาลตำบลแม่ไร่ เพื่อเป็นช่องทางให้ประชาชนผู้รับบริการได้ให้คะแนนความพึงพอใจ และแสดงความคิดเห็นในการปรับปรุงบริการ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาติดต่องานหรือรับบริการสาธารณะจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ และนำข้อมูลที่ได้รับไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการประชาชนในท้องถิ่นและประชาชนที่มาติดต่อราชการได้อย่างทั่วถึง

เพื่อให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๖๒ และพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ เทศบาลตำบลแม่ไร่ จึงเผยแพร่รายงานการประเมินความพึงพอใจข้างต้น โดยสังเขป ดังนี้

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการในแต่ละส่วนราชการของเทศบาลตำบลแม่ไร่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ซึ่งมีด้านให้ประชาชนประเมิน ทั้งหมด ๔ ส่วน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ,งานที่รับบริการจากเทศบาลตำบลแม่ไร่,แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ และข้อเสนอแนะ ซึ่งจากการวิเคราะห์สรุปผลความพึงพอใจทั้ง ๔ ส่วน ของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลแม่ไร่ มีค่าคะแนนความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิษาศัยดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อย ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๙๖ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๘๐ รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายประกาศฯ

ทั้งนี้ ประชาชนทั่วไปสามารถติดต่อขอทราบรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางราชการเทศบาลตำบลแม่ไร่ สำนักงานเทศบาลตำบลแม่ไร่ หมายเลขโทรศัพท์ ๐-๕๓๖๖-๗๕๐๕ หรือที่ [www.maerai.go.th](http://www.maerai.go.th)

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๒ เดือน ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๕

(นายไพศาล พรหมมาลี)  
นายกเทศมนตรีตำบลแม่ไร่

...../ร่าง  
...../พิมพ์  
...../ตรวจ

เอกสารแนบท้ายประกาศเทศบาลตำบลแม่ไร่ ลงวันที่ ๑๗ เดือน ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๕  
 รายงานการสรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการเทศบาลตำบลแม่ไร่  
 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕  
 กลุ่มประชากรตัวอย่าง จำนวน ๙๐ ราย

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

เพศ	ชาย คิดเป็นร้อยละ ๔๐ หญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๐
อายุ	อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๐
	อายุ ๒๑-๓๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๘
	อายุ ๓๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๐
	อายุ ๔๑-๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๖
	อายุมากกว่า ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๖
ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๒๐
	มัธยมศึกษา/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๒๐
	อนุปริญญา/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๔
	ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๕๒
	สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๔

ส่วนที่ ๒ งานที่รับบริการจากเทศบาลตำบลแม่ไร่

- สำนักปลัด

- งานสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค
- งานช่วยเหลือสาธารณภัย
- งานศูนย์ช่วยเหลือประชาชนเทศบาลตำบลแม่ไร่
- งานบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารตาม พรบ.ข้อมูลข่าวสารฯ
- งานร้องเรียนร้องทุกข์
- งานบริการแพทย์ฉุกเฉินเทศบาลตำบลแม่ไร่
- งานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- งานขออนุญาตแจ้งสถานที่จำหน่ายและสะสมอาหาร
- งานขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
- งานขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ
- งานขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์
- งานขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
- งานจดทะเบียนพาณิชย์
- งานให้บริการใช้สถานที่จัดประชุม อบรม ฯลฯ
- งานบริการศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตร
- งานบริการอื่นๆ

- กองคลัง

- งานผู้มาติดต่อรับเช็ค
- งานทำสัญญาซื้อ สัญญาจ้าง
- งานภาษีป้าย
- งานภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
- งานบริการอื่นๆ

- กองช่าง
  - การขอตรวจสอบอาคาร
  - การขออนุญาตรื้อถอนอาคาร
  - การขอรับรองสิ่งปลูกสร้างในเขตเทศบาลตำบลแม่ไร่
  - การดำเนินการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ
  - งานบริการอื่น ๆ
- กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
  - การรับสมัครนักเรียนเพื่อเข้าเรียนในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
  - การใช้บริการอินเทอร์เน็ต ศูนย์ USO NET
  - งานบริการอื่น ๆ
- หน่วยตรวจสอบภายใน
  - งานให้คำปรึกษาแนะนำ สปสข./กิจการประปา/เงินอุดหนุน

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ๙๐ ราย สรุปดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย
  - ระดับ มากที่สุด (๕) ร้อยละ ๙๖
  - ระดับ มาก (๓) ร้อยละ ๔
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
  - ระดับ มากที่สุด (๕) ร้อยละ ๘๔
  - ระดับ มาก (๔) ร้อยละ ๑๒
  - ระดับ ปานกลาง (๓) ร้อยละ ๔
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
  - ระดับ มากที่สุด (๕) ร้อยละ ๘๐
  - ระดับ มาก (๔) ร้อยละ ๑๖
  - ระดับ ปานกลาง (๓) ร้อยละ ๔

ข้อเสนอแนะ ให้บริการดี มีมิตรไมตรี