



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน

ที่ สป ๔๙๕ /๒๕๖๕

วันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ จากเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเชียงเคี่ยน

เรื่องเดิม

ตามที่เทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน ได้จัดการงานด้านประชาสัมพันธ์ของสำนักงานเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน เพื่อแนะนำอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อราชการ และจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน

ข้อรายงาน

งานประชาสัมพันธ์ ได้จัดทำสมุดทะเบียนผู้มาติดต่อราชการและแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๕ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวพรรษศรณ์ ดิลกสายทองดี)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์

(นางสาวสุมัทนา แก้วเสนา)

หัวหน้าฝ่ายแผนงานและงบประมาณ

(นายธีระพงษ์ ชาวประภา)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเชียงเคี่ยน

- เพื่อโปรดทราบ


(ลงชื่อ)



(นายทรงพล เนื่องสิทธิ์)
ปลัดเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน

- ทราบ

(ลงชื่อ)



(นายประเวช ไชยฮาด)
นายกเทศมนตรีตำบลเชียงเคี่ยน

จำนวนผู้มาติดต่อราชการในห้วงเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๕

| ติดต่อเรื่อง | ส่วนราชการ | จำนวนผู้มาติดต่อราชการ |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------------|
| -ชำระค่าภาษี,ค่าขยะมูลฝอย,ค่าธรรมเนียมต่างๆ | กองคลัง | ๒๓๖ |
| -จดทะเบียนพาณิชย์ | | ๒ |
| -ขอเลขที่บ้าน,แจ้งย้ายเข้า-ย้ายออก,แจ้งเกิด-แจ้งตาย,เปลี่ยนแปลงเจ้าบ้าน,คัดสำเนา | สำนักปลัด | ๑๗๗ |
| -ขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและคนพิการ | กองสวัสดิการ | ๙ |
| -ลงทะเบียนขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด | สวัสดิการ | ๑๘ |
| -ต่อไปอนุญาตกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ | กองสาธารณสุข | ๔๕ |
| -ขอรับบริการถังขยะ | | ๓ |
| -ติดต่อขอรับเงินสวัสดิการฌาปนกิจธนาคารขยะตำบลเชียงเครือ | | ๔ |
| -ขอใบอนุญาต/ รับรองการแจ้งสถานที่จำหน่ายอาหาร/สะสมอาหาร | | ๔ |
| -ขออนุญาตก่อสร้าง | กองช่าง | ๑๓ |
| | รวมทั้งสิ้น | ๕๑๑ |



(นายธีระพงษ์ ขาวประภา)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ
จากเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร
ประจำเดือน พฤษภาคม 2565**

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนครประจำเดือน พฤษภาคม 2565 สรุปได้ดังนี้

1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มารับบริการด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบสอบถามเพื่อสรุปผล จำนวน 256 คน

2. ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างวันที่ 1 -31 พฤษภาคม 2565

3. เครื่องมือที่ใช้ในการสรุปผล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ จากเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ คือ การใช้ค่าร้อยละ

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

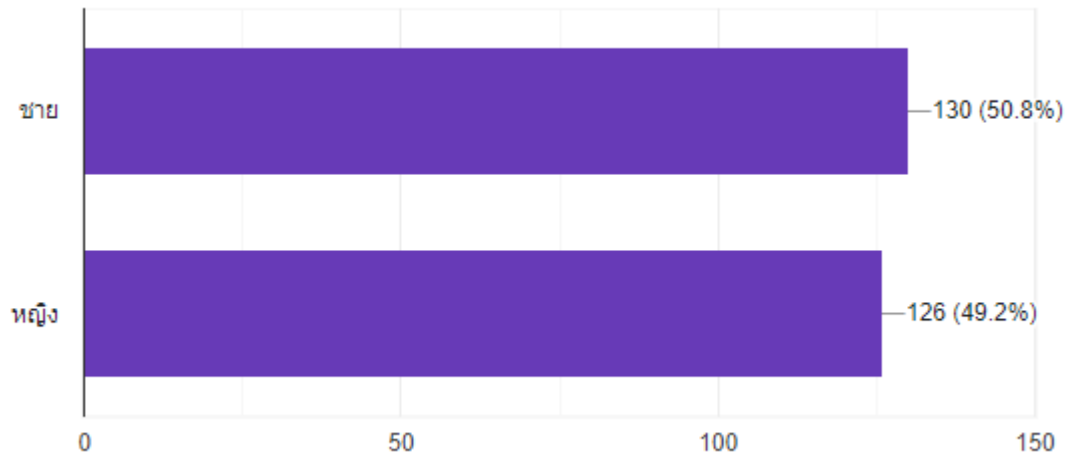
แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ จากเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน ประจำเดือน พฤษภาคม 2565 มีผลสรุปดังนี้

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ เทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน

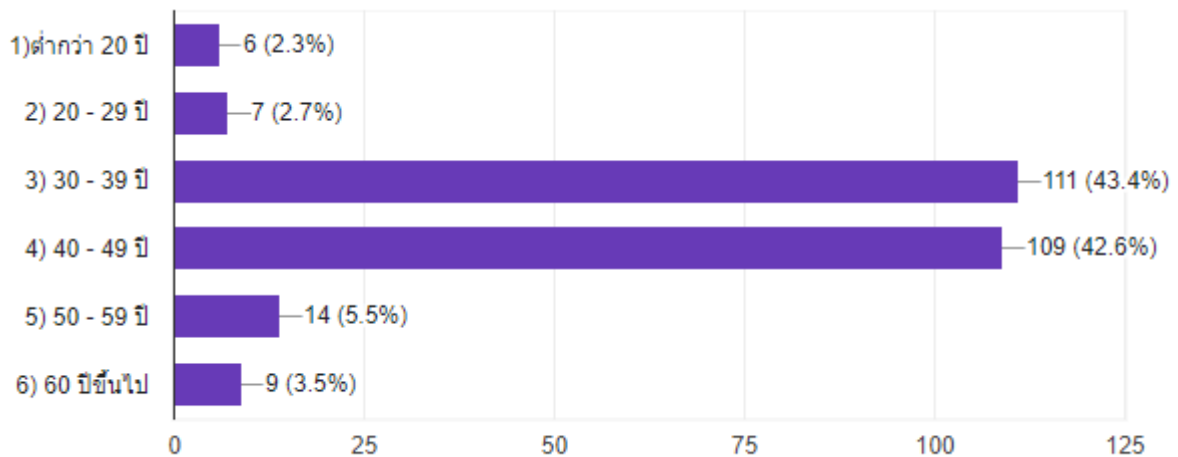
การตอบกลับ 256 รายการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

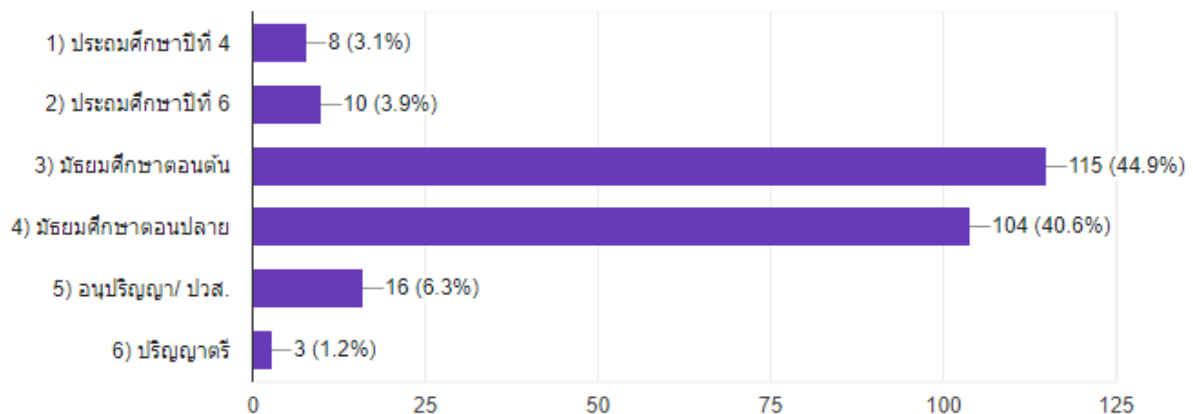
1. เพศ



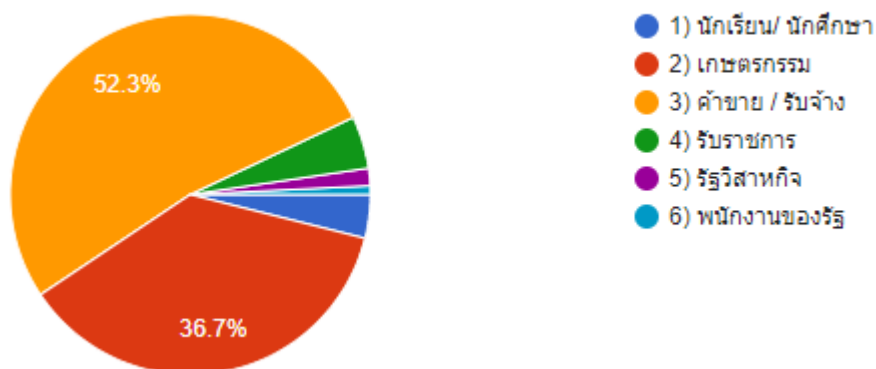
2. อายุ



3. การศึกษา



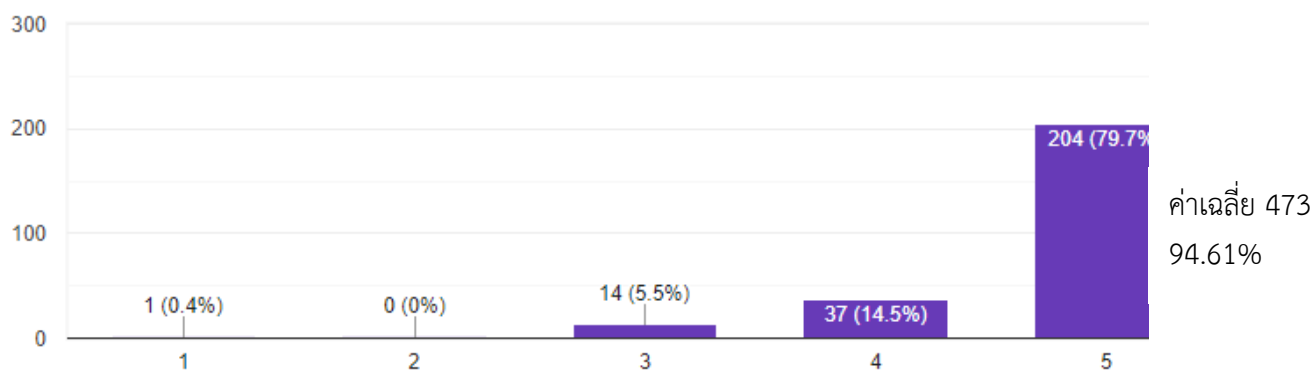
4. อาชีพ



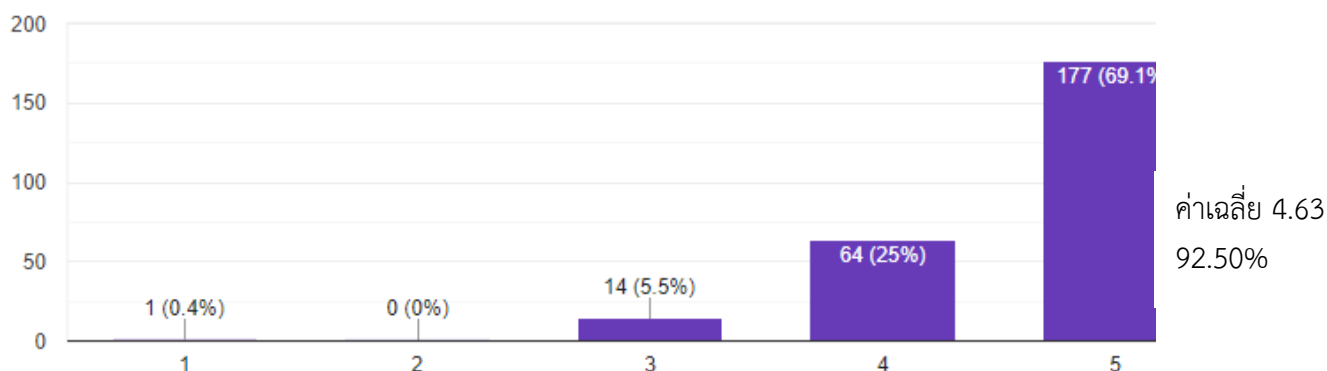
ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการงาน/การให้บริการ

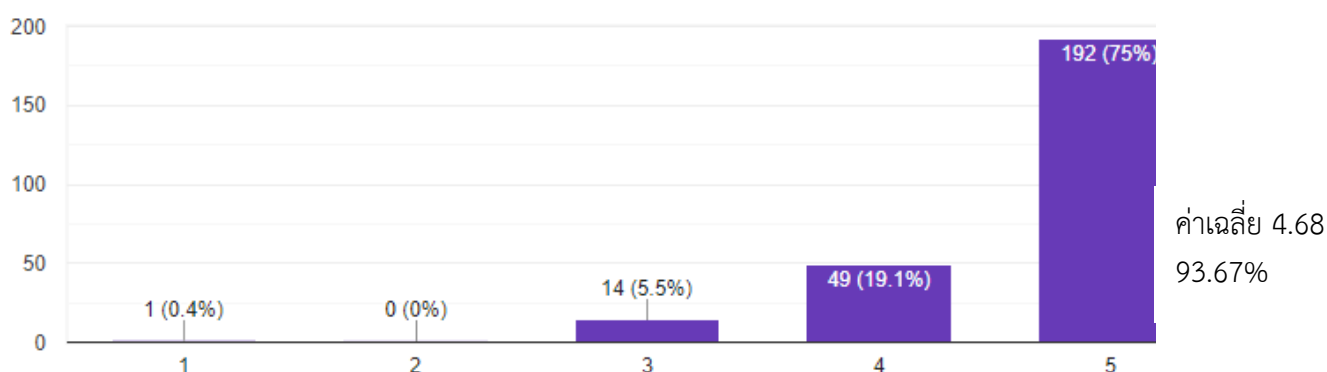
1.1 การให้บริการแก่ผู้มารับบริการตามลำดับก่อน-หลัง



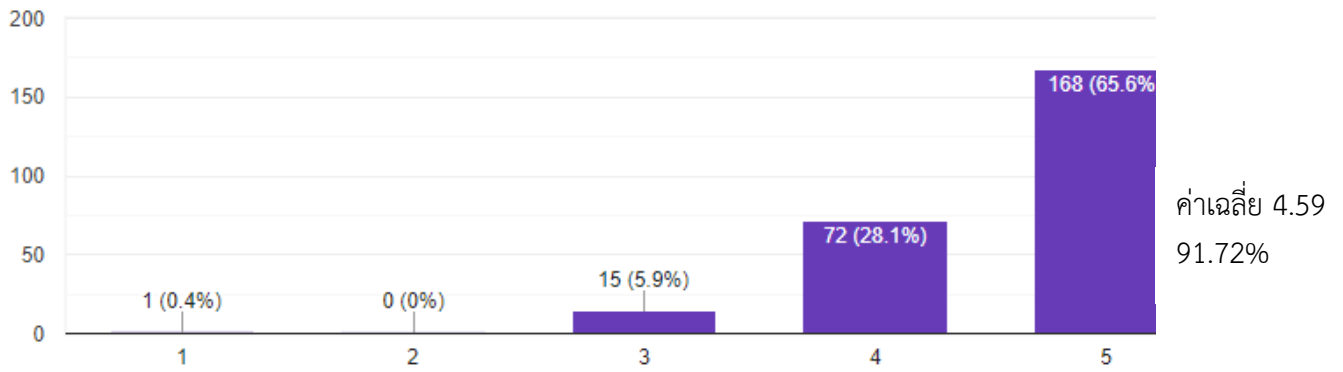
1.2 การให้บริการตามคำขอ ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว



1.3 การให้ข้อมูล เอกสาร ที่ถูกต้อง แม่นยำ

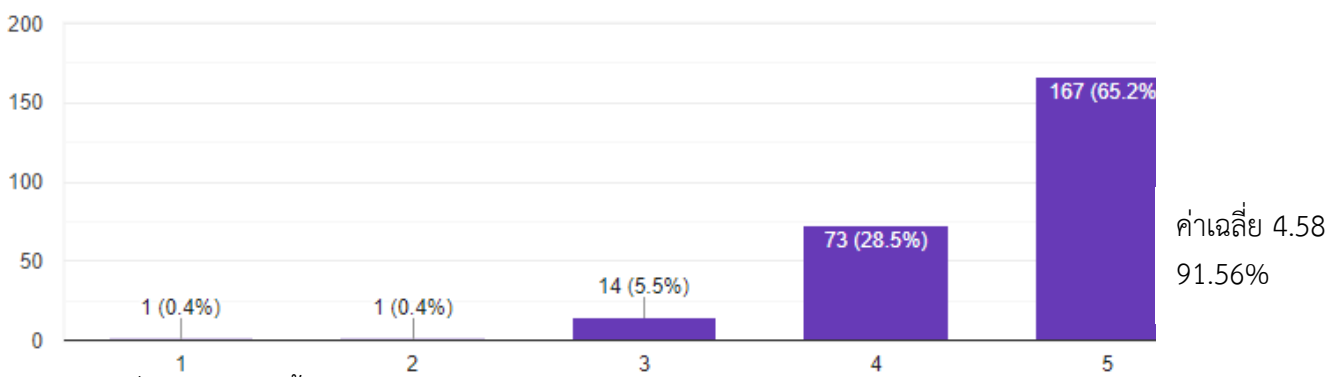


1.4 มีลำดับขั้นตอนและวิธีการให้บริการที่ชัดเจน

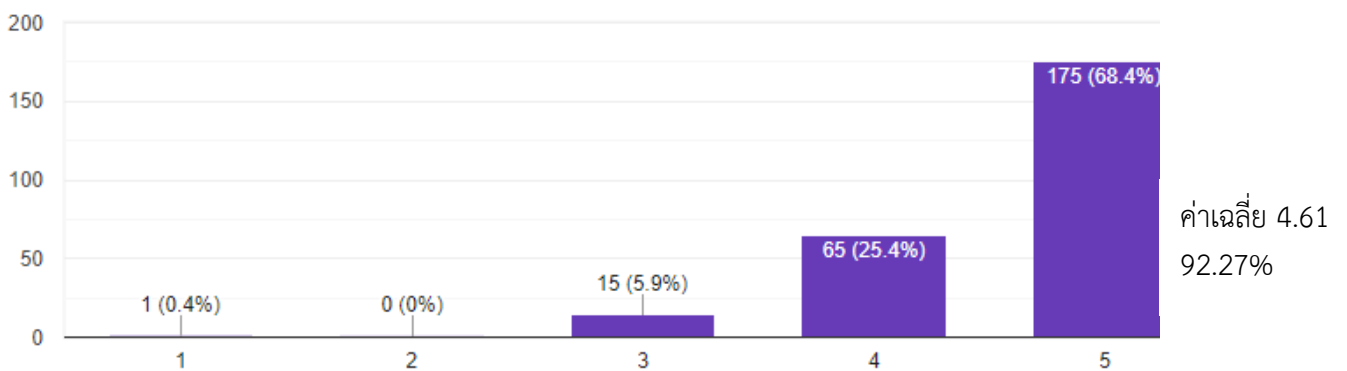


2. ความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

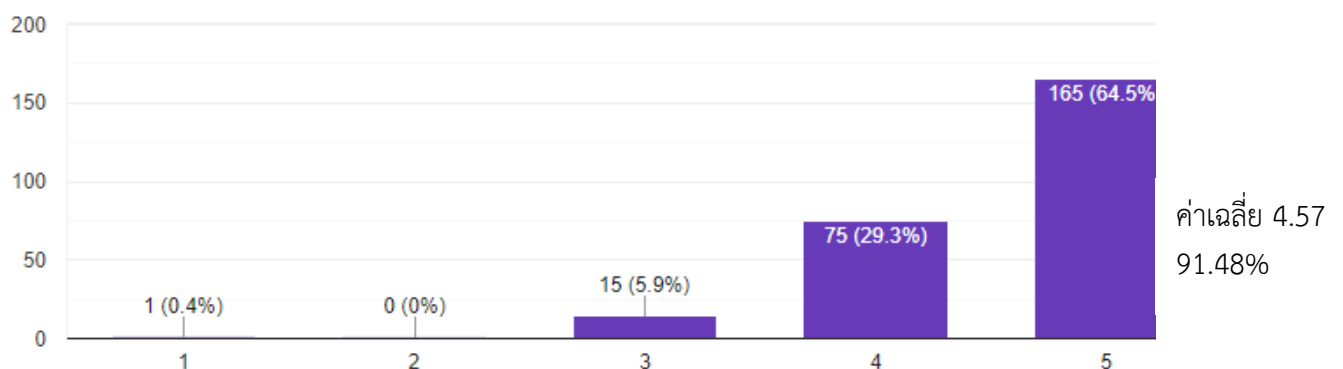
2.1 เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่การให้บริการ



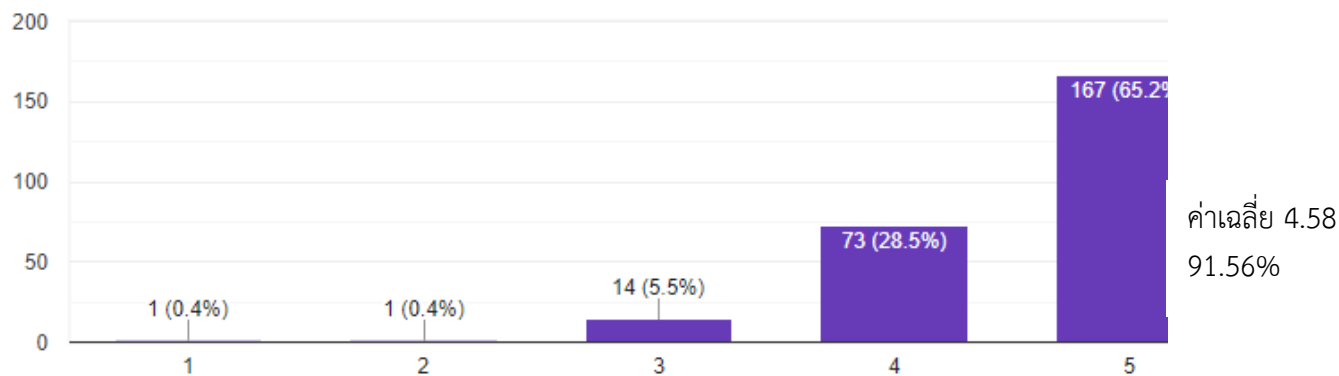
2.2 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง



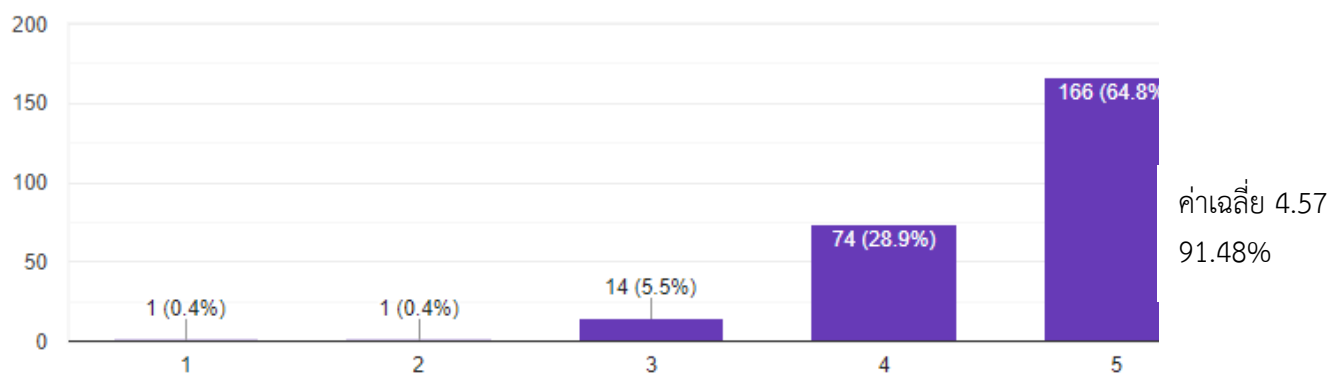
2.3 เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการทำงาน



2.4 เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี

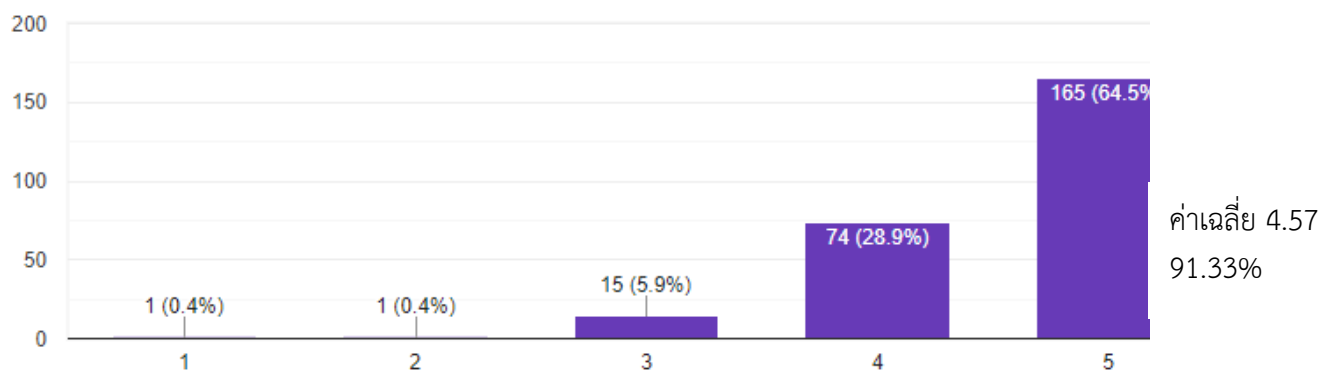


2.5 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี

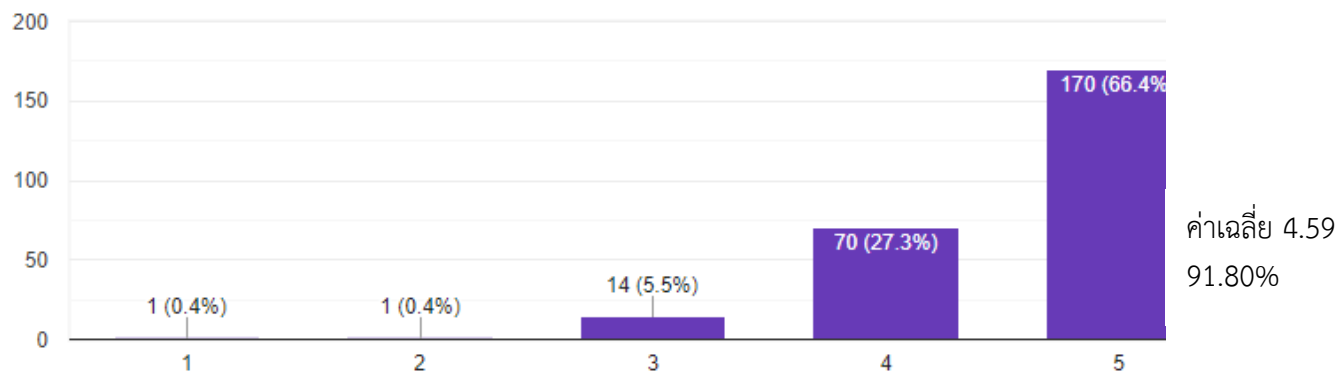


3. ความพึงพอใจด้านสำนักงาน สถานที่

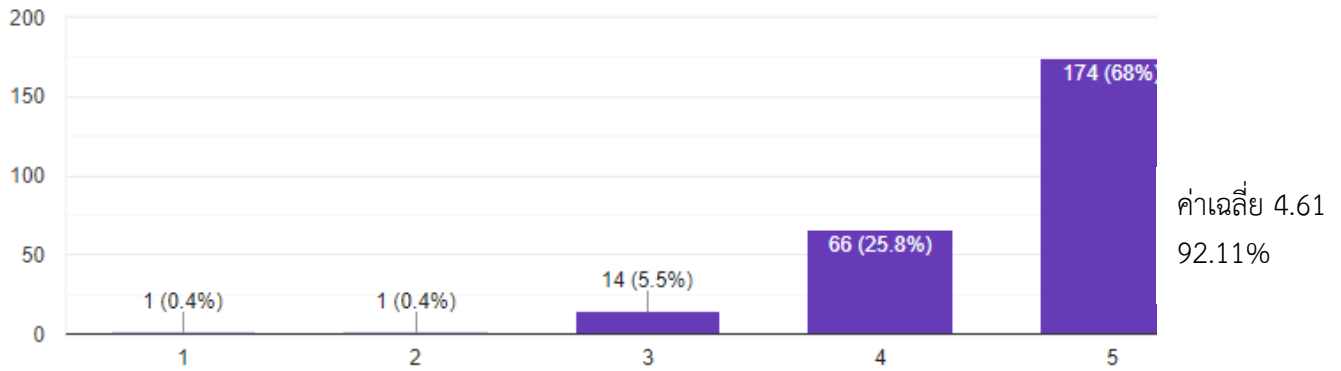
3.1 ความเหมาะสมของที่ตั้งสำนักงาน



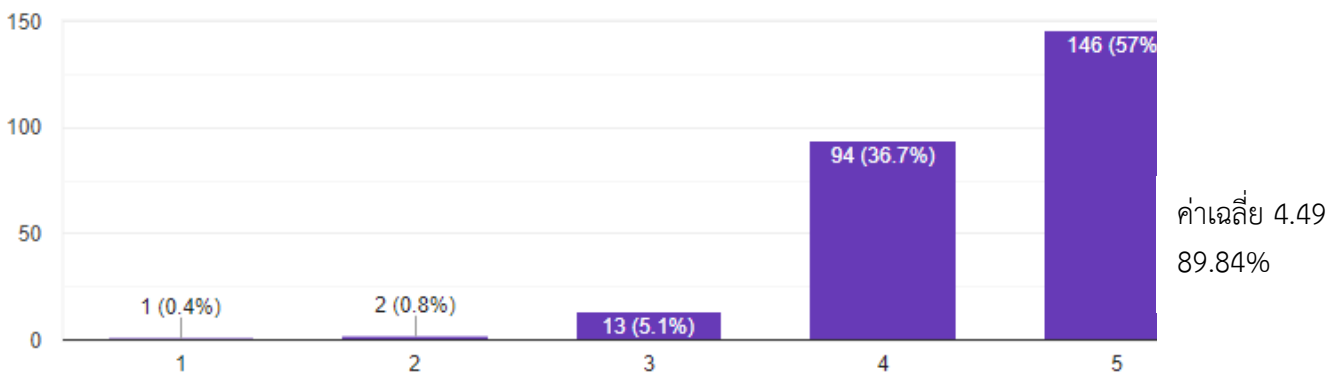
3.2 การจัดสำนักงาน สะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย



3.3 จัดสถานที่สำหรับการให้บริการได้อย่างเหมาะสม



3.4 บริเวณรอบสำนักงาน มีสิ่งอำนวยความสะดวก และความสะอาดของห้องน้ำ



ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ ที่ต้องการให้เทศบาลเชียงใหม่ให้บริการ

1. ข้อเสนอแนะอื่นๆ.....

จากตอนที่ 2 ข้อที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/การให้บริการ

พบว่า การให้บริการแก่ผู้มารับบริการตามลำดับก่อน-หลัง คิดเป็นร้อยละ 94.61 รองลงมาคือ การให้ข้อมูล เอกสาร ที่ถูกต้อง แม่นยำ คิดเป็นร้อยละ 93.67

จากตอนที่ 2 ข้อที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

พบว่าเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง คิดเป็นร้อยละ 92.27 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่การให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.56 และเจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี คิดเป็นร้อยละ 91.56

จากตอนที่ 2 ข้อที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านสำนักงาน สถานที่

พบว่าจัดสถานที่สำหรับการให้บริการได้อย่างเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 92.11 รองลงมาคือ การจัดสำนักงาน สะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย คิดเป็นร้อยละ 91.80

5. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการ จากเทศบาลตำบลเชียงใหม่ โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการแก่ผู้มารับบริการตามลำดับก่อน-หลัง คิดเป็นร้อยละ 94.61 มีความพอใจในระดับมากที่สุด

การหาค่าเฉลี่ย เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกับเกณฑ์การประเมินค่าเฉลี่ย

| | | |
|----------------|-------------|-------------------------|
| ค่าเฉลี่ยระดับ | 4.51 – 5.00 | มีความพึงพอใจมากที่สุด |
| ค่าเฉลี่ยระดับ | 3.51 – 4.50 | มีความพึงพอใจมาก |
| ค่าเฉลี่ยระดับ | 2.51 – 3.50 | มีความพึงพอใจปานกลาง |
| ค่าเฉลี่ยระดับ | 1.51 – 2.50 | มีความพึงพอใจน้อย |
| ค่าเฉลี่ยระดับ | 1.00 – 1.50 | มีความพึงพอใจน้อยที่สุด |