



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน

ที่ สป ๖๖๖ /๒๕๖๕

วันที่ ๘ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ จากเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเชียงเคี่ยน

เรื่องเดิม

ตามที่เทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน ได้จัดการงานด้านประชาสัมพันธ์ของสำนักงานเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน เพื่อแนะนำอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อราชการ และจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน

ข้อรายงาน

งานประชาสัมพันธ์ ได้จัดทำสมุดทะเบียนผู้มาติดต่อราชการและแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๕ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวพรชศรณี ดิลกสายทองดี)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์

(นางสาวสุมัทนา แก้วเสนา)

หัวหน้าฝ่ายแผนงานและงบประมาณ

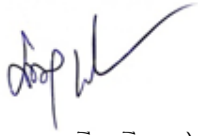
(นายธีระพงษ์ ชาวประภา)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเชียงเคี่ยน

- เพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)



(นายทรงพล เนืองสีหะ)

ปลัดเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน

- ทราบ

(ลงชื่อ)




(นายประเวช ไชยฮาด)

นายกเทศมนตรีตำบลเชียงเคี่ยน

จำนวนผู้มาติดต่อราชการในห้วงเดือน มิถุนายน ๒๕๖๕

ติดต่อเรื่อง	ส่วนราชการ	จำนวนผู้มาติดต่อราชการ	
-ชำระค่าภาษี,ค่าขยะมูลฝอย,ค่าธรรมเนียมต่างๆ	กองคลัง	๒๔๘	
-จดทะเบียนพาณิชย์		๓	
-ขอเลขที่บ้าน,แจ้งย้ายเข้า-ย้ายออก,แจ้งเกิด-แจ้งตาย,เปลี่ยนแปลง เจ้าบ้าน,คัดสำเนา	สำนักปลัด	๑๕๕	
-ขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและคนพิการ	กอง	๓	
-ลงทะเบียนขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	สวัสดิการ	๗	
-ต่อไปอนุญาตกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	กอง	๑๖	
-ขอรับบริการถังขยะ		๔	
-ติดต่อขอรับเงินสวัสดิการฌาปนกิจธนาคารขยะตำบลเชียงเครือ		สาธารณสุขฯ	๖
-ขอใบอนุญาต/ รับรองการแจ้งสถานที่จำหน่ายอาหาร/สะสมอาหาร		๖	
-ขออนุญาตก่อสร้าง	กองช่าง	๑๑	
	รวมทั้งสิ้น	๔๕๙	



(นายธีระพงษ์ ขาวประภา)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ
จากเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร
ประจำเดือน มิถุนายน 2565

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอมืองสกลนคร จังหวัดสกลนครประจำเดือน มิถุนายน 2565 สรุปได้ดังนี้

1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มารับบริการด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบสอบถามเพื่อสรุปผล จำนวน 240 คน

2. ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างวันที่ 1 -30 มิถุนายน 2565

3. เครื่องมือที่ใช้ในการสรุปผล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ จากเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ คือ การใช้ค่าร้อยละ

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

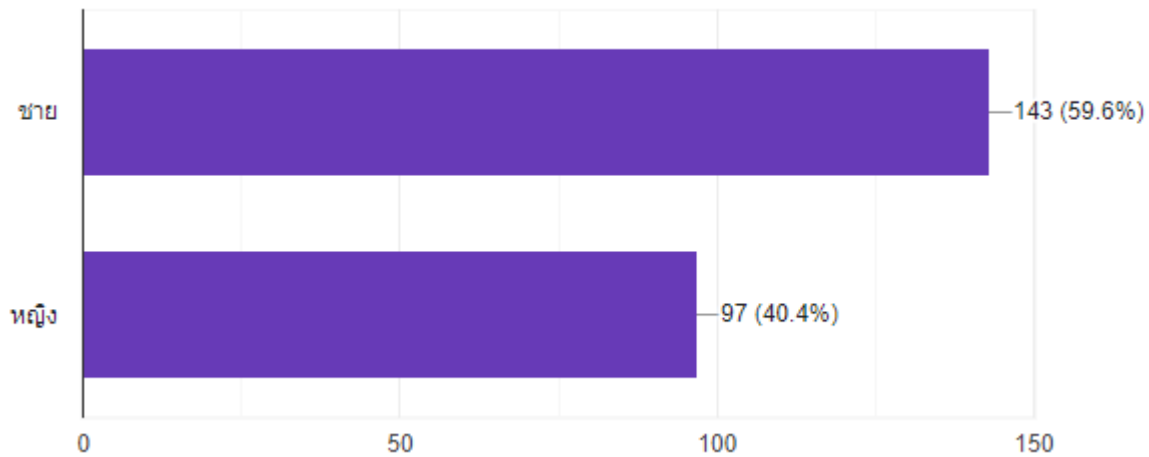
แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ จากเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน ประจำเดือน มิถุนายน 2565 มีผลสรุปดังนี้

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ เทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน

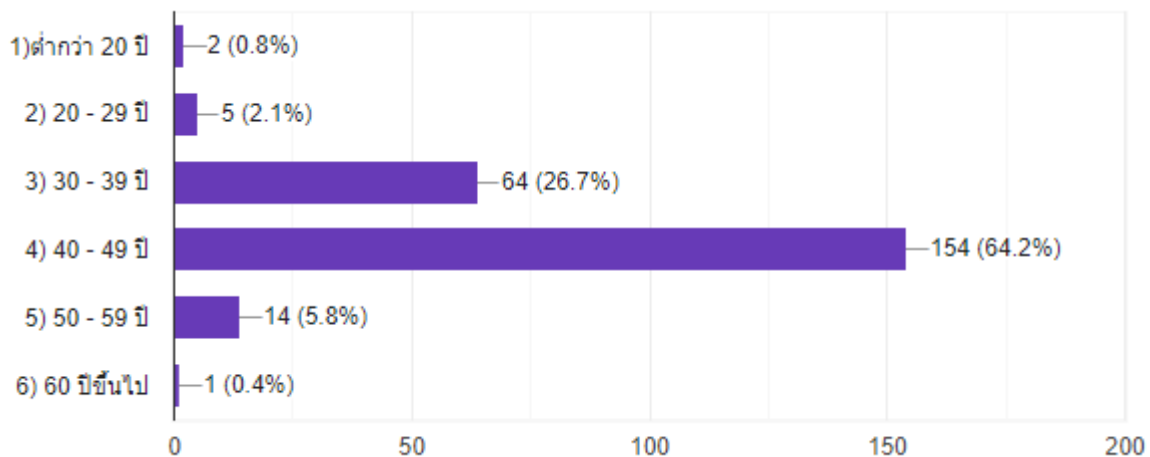
การตอบกลับ 240 รายการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

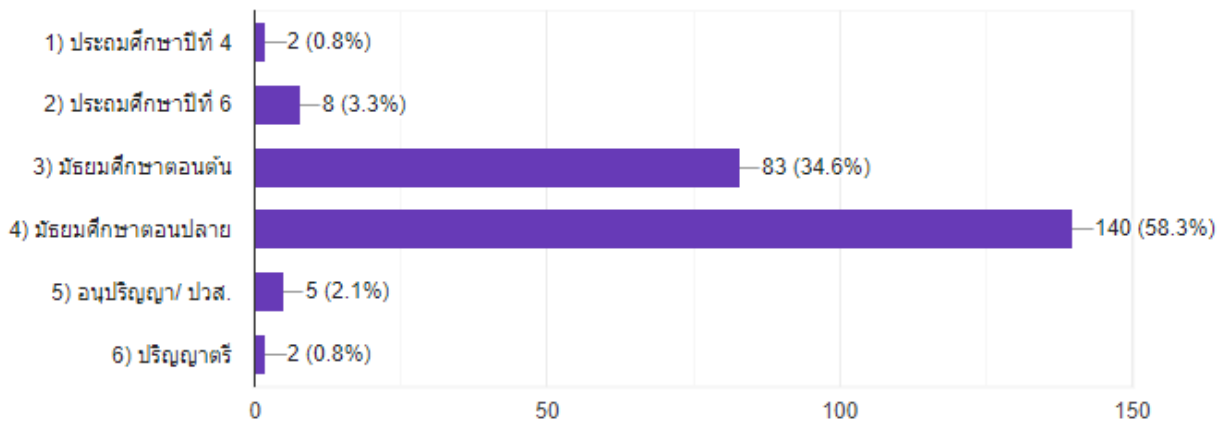
1. เพศ



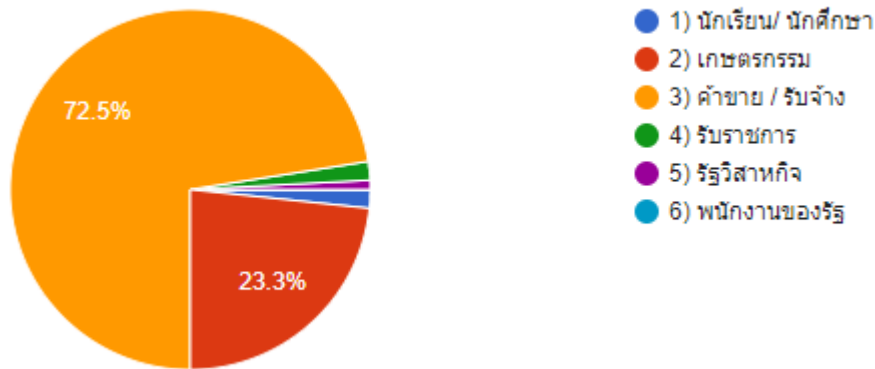
2. อายุ



3. การศึกษา



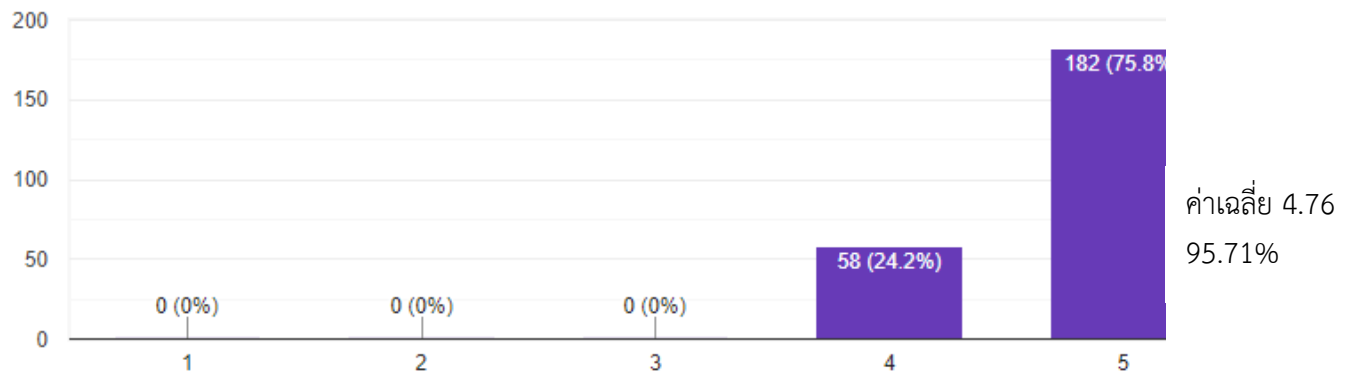
4. อาชีพ



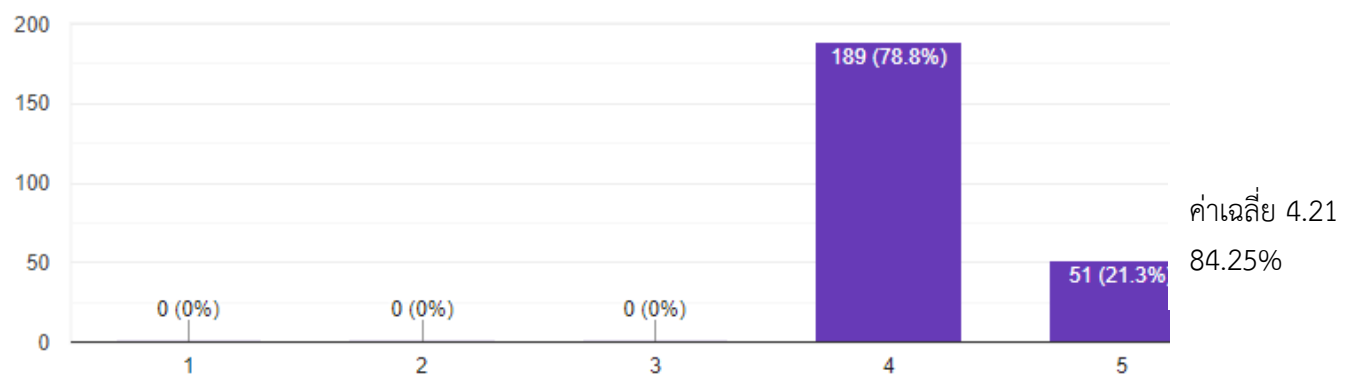
ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการงาน/การให้บริการ

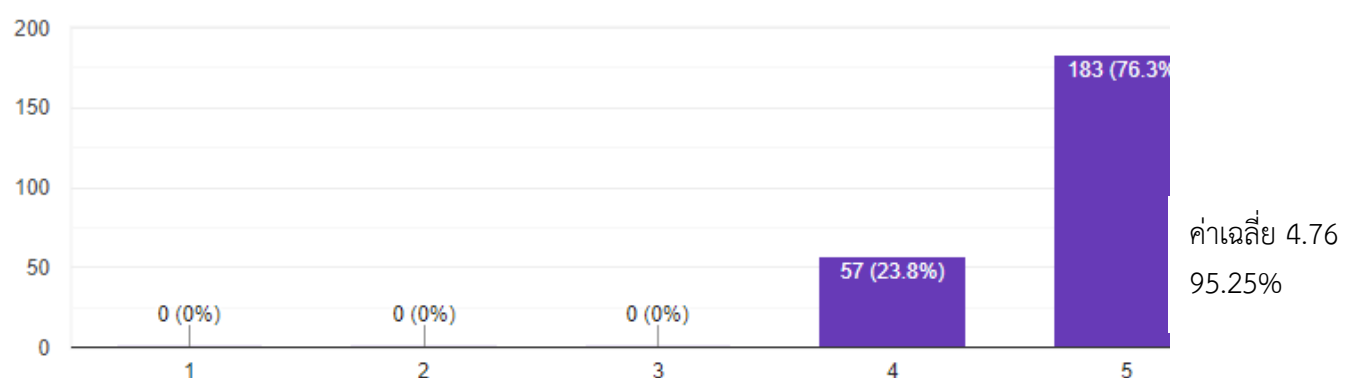
1.1 การให้บริการแก่ผู้มารับบริการตามลำดับก่อน-หลัง



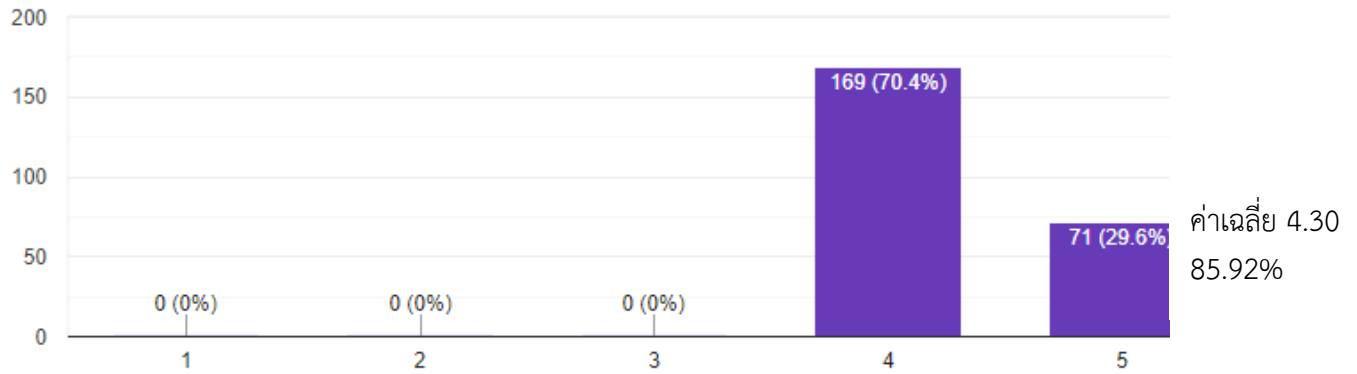
1.2 การให้บริการตามคำขอ ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว



1.3 การให้ข้อมูล เอกสาร ที่ถูกต้อง แม่นยำ

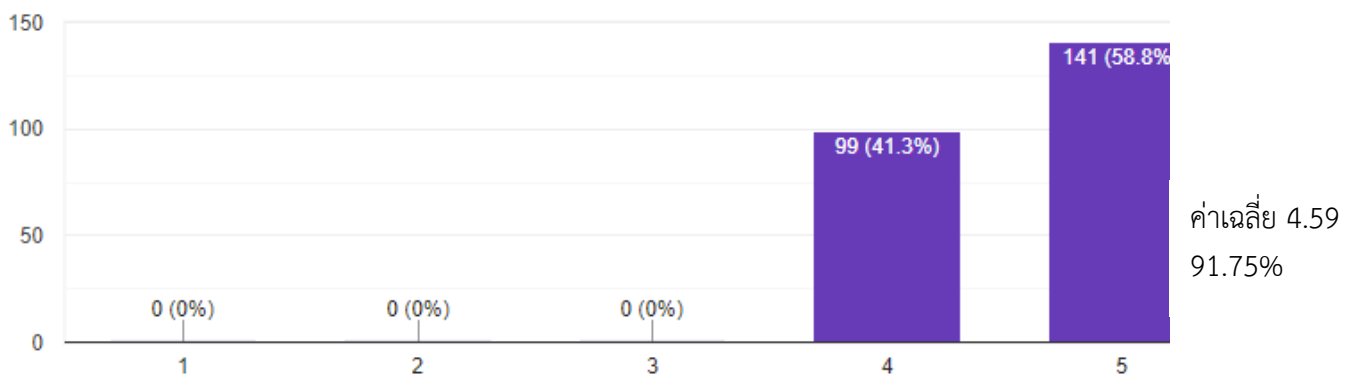


1.4 มีลำดับขั้นตอนและวิธีการให้บริการที่ชัดเจน

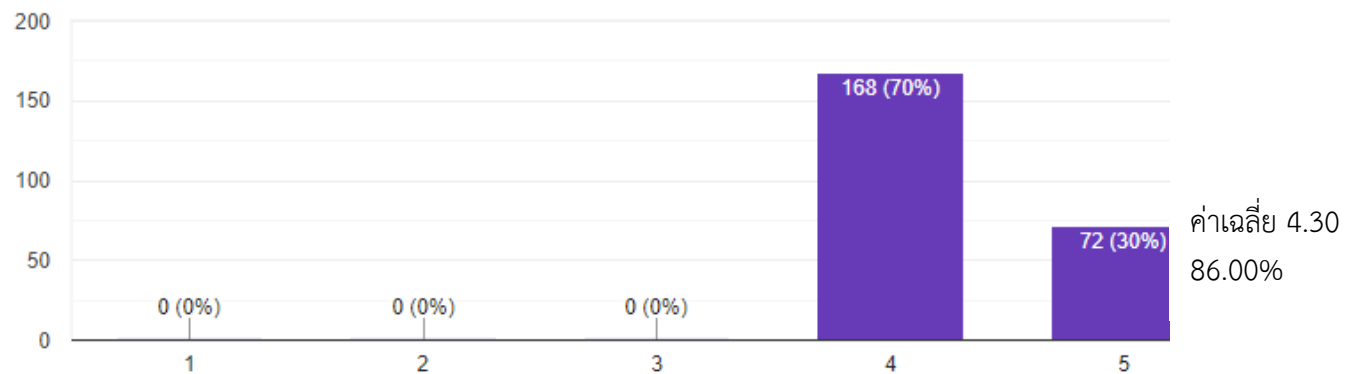


2. ความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

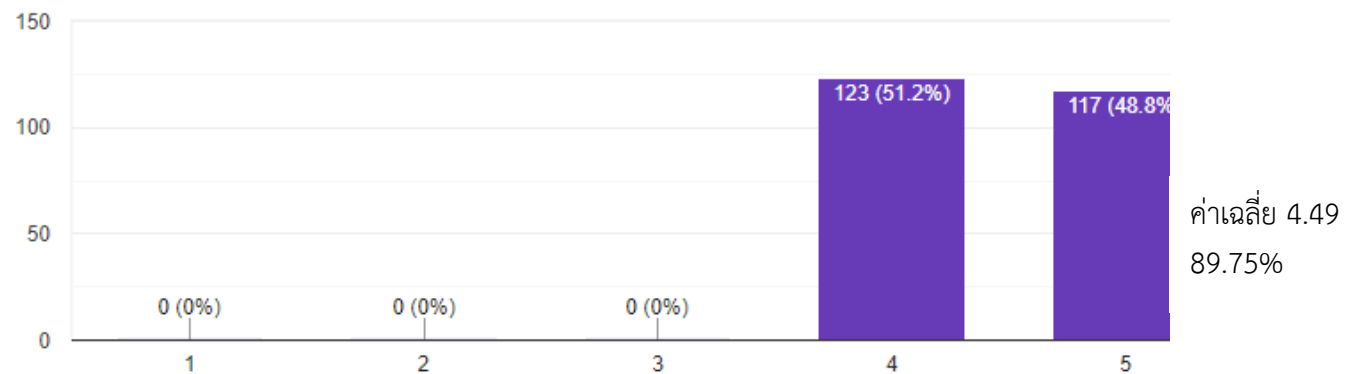
2.1 เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่การให้บริการ



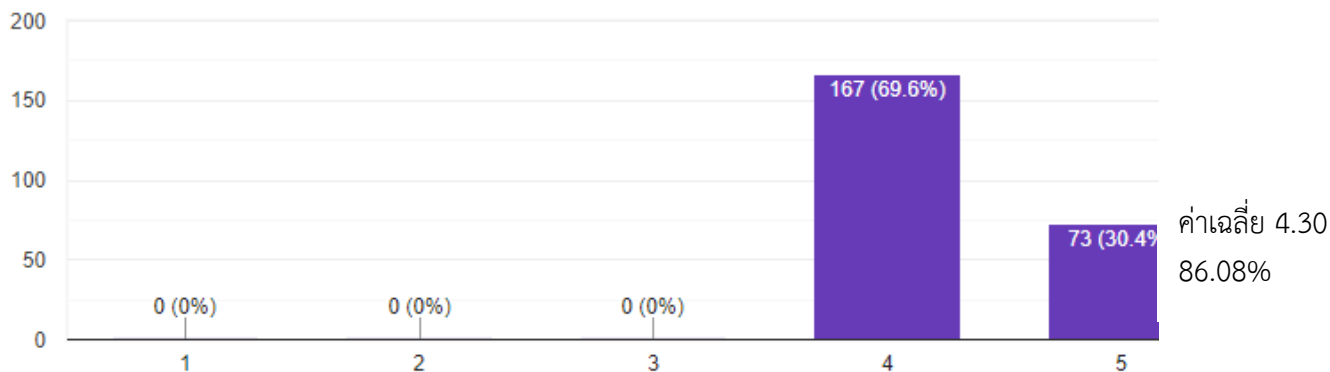
2.2 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง



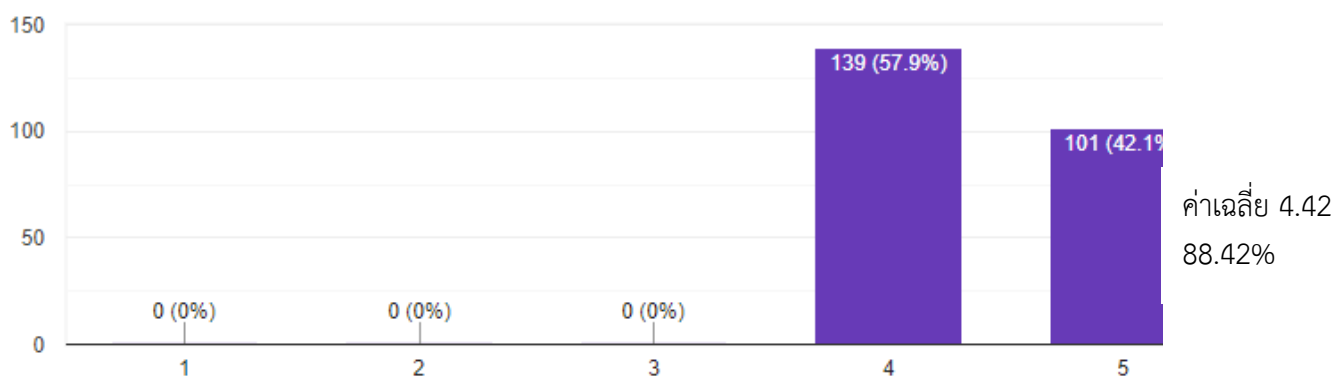
2.3 เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการทำงาน



2.4 เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี

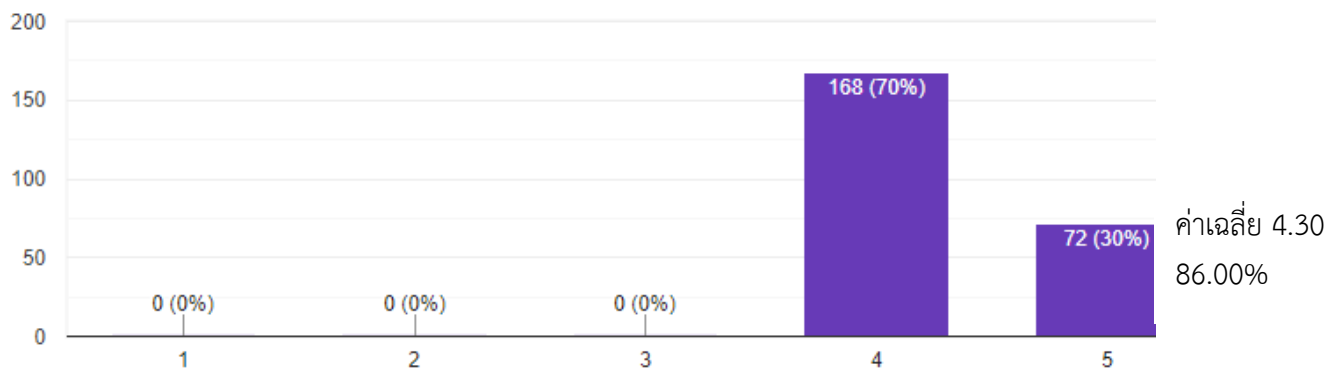


2.5 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี

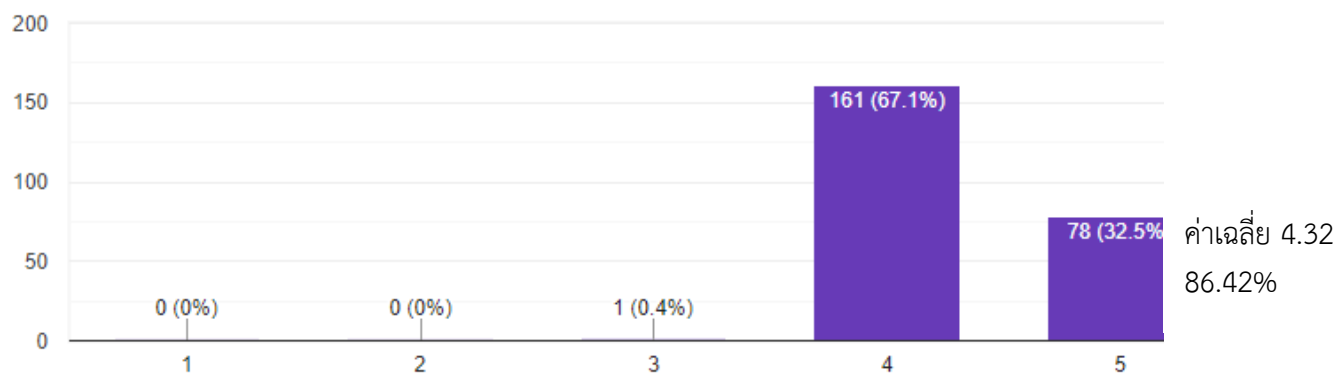


3. ความพึงพอใจด้านสำนักงาน สถานที่

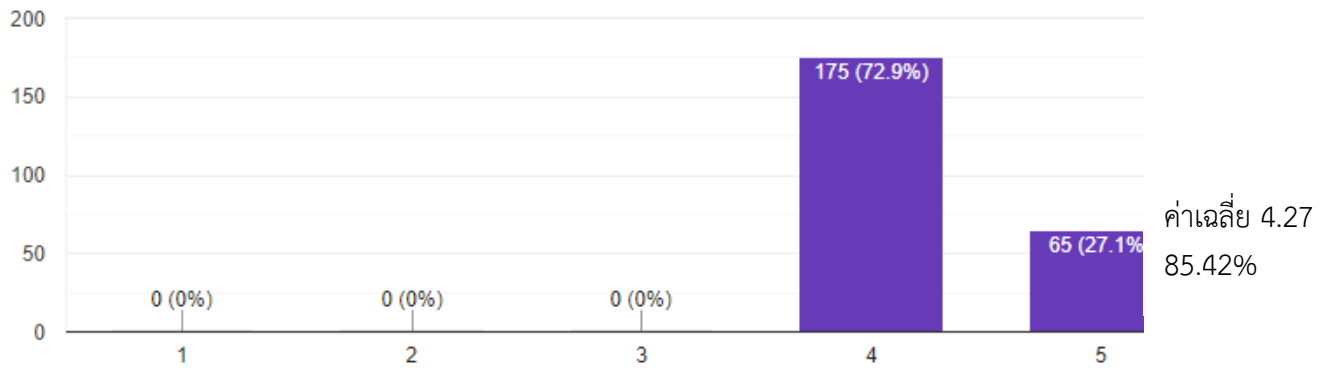
3.1 ความเหมาะสมของที่ตั้งสำนักงาน



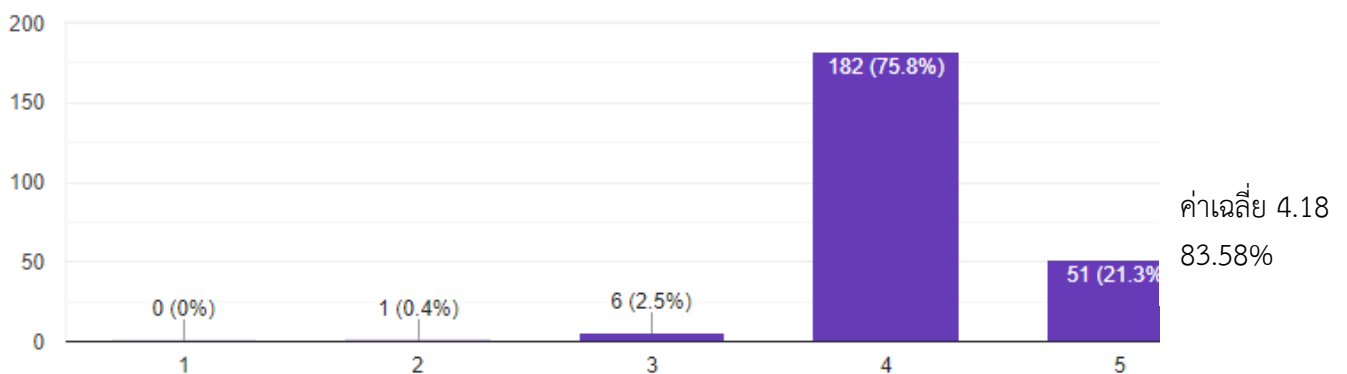
3.2 การจัดสำนักงาน สะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย



3.3 จัดสถานที่สำหรับการให้บริการได้อย่างเหมาะสม



3.4 บริเวณรอบสำนักงาน มีสิ่งอำนวยความสะดวก และความสะอาดของห้องน้ำ



ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ ที่ต้องการให้เทศบาลเชิงศรีให้บริการ

1. ข้อเสนอแนะอื่นๆ.....

จากตอนที่ 2 ข้อที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/การให้บริการ

พบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ การให้ข้อมูล เอกสาร ที่ถูกต้อง แม่นยำ คิดเป็นร้อยละ 95.25 มีความพึงพอใจมาก ลำดับที่ 2 คือ การให้บริการแก่ผู้มารับบริการตามลำดับก่อน-หลัง คิดเป็นร้อยละ 95.17 มีความพึงพอใจปานกลาง ลำดับที่ 3 คือ มีลำดับขั้นตอนและวิธีการให้บริการที่ชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 85.92 และ มีความพึงพอใจน้อย ลำดับที่ 4 คือ การให้บริการตามคำขอ ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 84.25

จากตอนที่ 2 ข้อที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

พบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่การให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.75 มีความพึงพอใจมาก ลำดับที่ 2 คือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 89.75 มีความพึงพอใจปานกลาง ลำดับที่ 3 คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี คิดเป็นร้อยละ 88.42 มีความพึงพอใจน้อย ลำดับที่ 4 คือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี คิดเป็นร้อยละ 86.08 และ มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ลำดับที่ 5 คือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง คิดเป็นร้อยละ 86.00

จากตอนที่ 2 ข้อที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านสำนักงาน สถานที่

พบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ การจัดสำนักงาน สะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย คิดเป็นร้อยละ 86.42 มีความพึงพอใจมาก ลำดับที่ 2 คือ ความเหมาะสมของที่ตั้งสำนักงาน คิดเป็นร้อยละ 86.00 มีความพึงพอใจปานกลาง ลำดับที่ 3 คือ จัดสถานที่สำหรับการให้บริการได้อย่างเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 85.42 และ มีความพึงพอใจน้อย ลำดับที่ 4 คือ บริเวณรอบสำนักงาน มีสิ่งอำนวยความสะดวก และความสะอาดของห้องน้ำ คิดเป็นร้อยละ 83.58

5. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการ จากเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจการให้ข้อมูล เอกสาร ที่ถูกต้อง แม่นยำ คิดเป็นร้อยละ 95.25 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