



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน

ที่ สป ๔๒๗ /๒๕๖๕

วันที่ ๑๓ มิถุนายน ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ จากเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเชียงเคี่ยน

### เรื่องเดิม

ตามที่เทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน ได้จัดการงานด้านประชาสัมพันธ์ของสำนักงานเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน เพื่อแนะนำอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อราชการ และจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน

### ข้อรายงาน

งานประชาสัมพันธ์ ได้จัดทำสมุดทะเบียนผู้มาติดต่อราชการและแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวพรพรพรรณ ดิลกสายทองดี)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์

(นางสาวสุมัทธนา แก้วเสนา)

หัวหน้าฝ่ายแผนงานและงบประมาณ

(นายธีระพงษ์ ชาวประภา)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเชียงเคี่ยน

- เพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นายทรงพล เนื่องสิทธิ์)

ปลัดเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน

- ทราบ

(ลงชื่อ)

(นายประเวช ไชยฮาด)

นายกเทศมนตรีตำบลเชียงเคี่ยน

จำนวนผู้มาติดต่อราชการในห้วงเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

ติดต่อเรื่อง	ส่วนราชการ	จำนวนผู้มาติดต่อราชการ	
-ชำระค่าภาษี,ค่าขยะมูลฝอย,ค่าธรรมเนียมต่างๆ	กองคลัง	๔๑๙	
-จดทะเบียนพาณิชย์		๒	
-ขอเลขที่บ้าน,แจ้งย้ายเข้า-ย้ายออก,แจ้งเกิด-แจ้งตาย,เปลี่ยนแปลงเจ้าบ้าน,คัดสำเนา	สำนักปลัด	๑๖๔	
-ขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและคนพิการ	กอง	๑๐	
-ลงทะเบียนขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	สวัสดิการ	๑๑	
-ต่อไปอนุญาตกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	กอง	๑๓	
-ขอรับบริการถังขยะ		๔	
-ติดต่อขอรับเงินสวัสดิการฌาปนกิจธนาคารขยะตำบลเชียงเครือ		สาธารณสุขฯ	๒
-ขอใบอนุญาต/ รับรองการแจ้งสถานที่จำหน่ายอาหาร/สะสมอาหาร		๑๙	
-ขออนุญาตก่อสร้าง	กองช่าง	๗	
	รวมทั้งสิ้น	๖๕๑	



(นายธีระพงษ์ ขาวประภา)  
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ  
จากเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร  
ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2565**

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอมืองสกลนคร จังหวัดสกลนครประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2565 สรุปได้ดังนี้

**1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง**

ผู้มารับบริการด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบสอบถามเพื่อสรุปผล จำนวน 326 คน

**2. ระยะเวลาดำเนินการ**

ระหว่างวันที่ 1 -28 กุมภาพันธ์ 2565

**3. เครื่องมือที่ใช้ในการสรุปผล**

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ จากเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

**4. การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ คือ การใช้ค่าร้อยละ

**5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

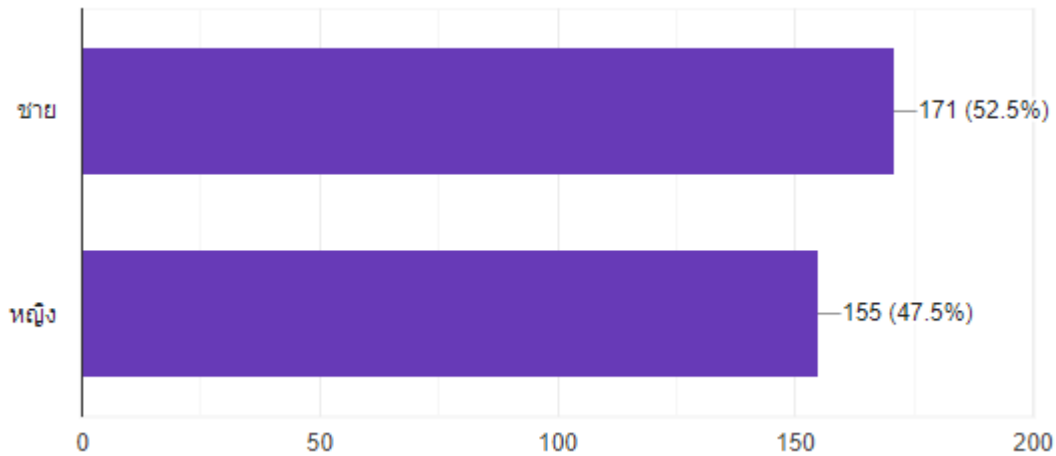
แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ จากเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2565 มีผลสรุปดังนี้

## แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ เทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน

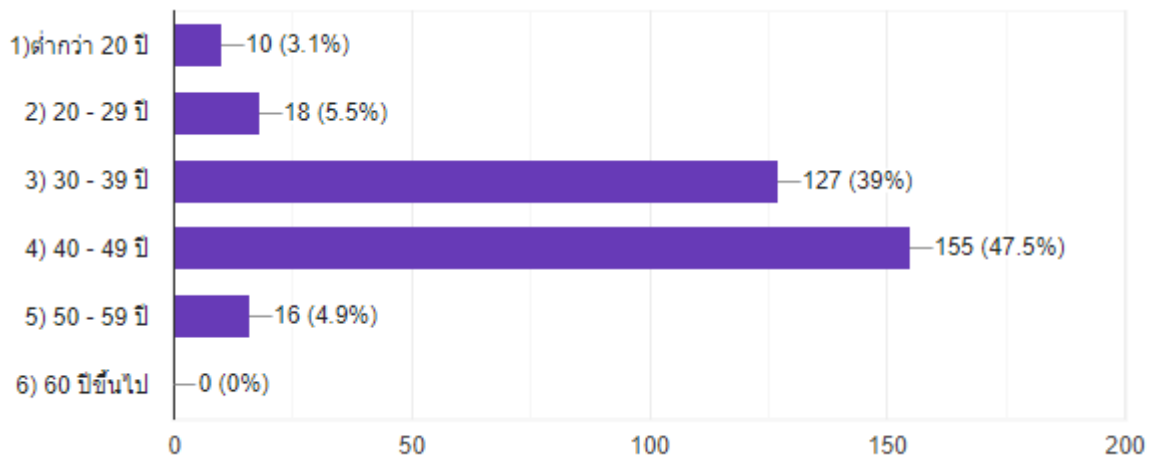
การตอบกลับ 326 รายการ

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

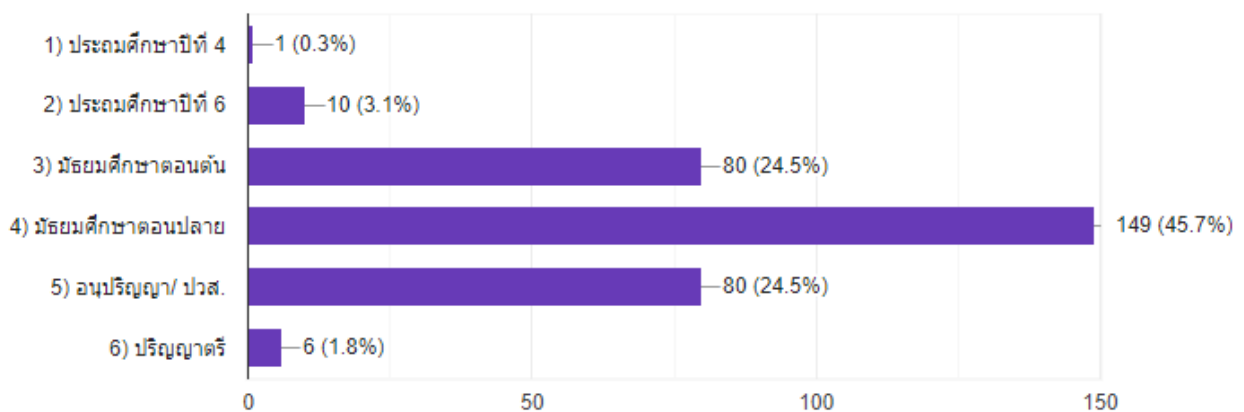
#### 1. เพศ



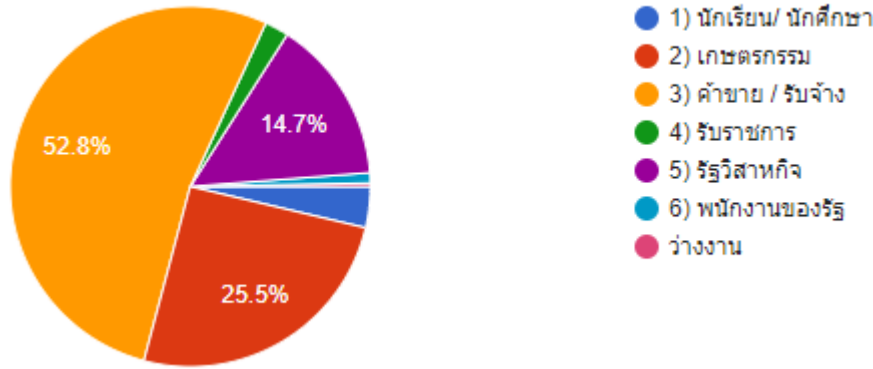
#### 2. อายุ



#### 3. การศึกษา



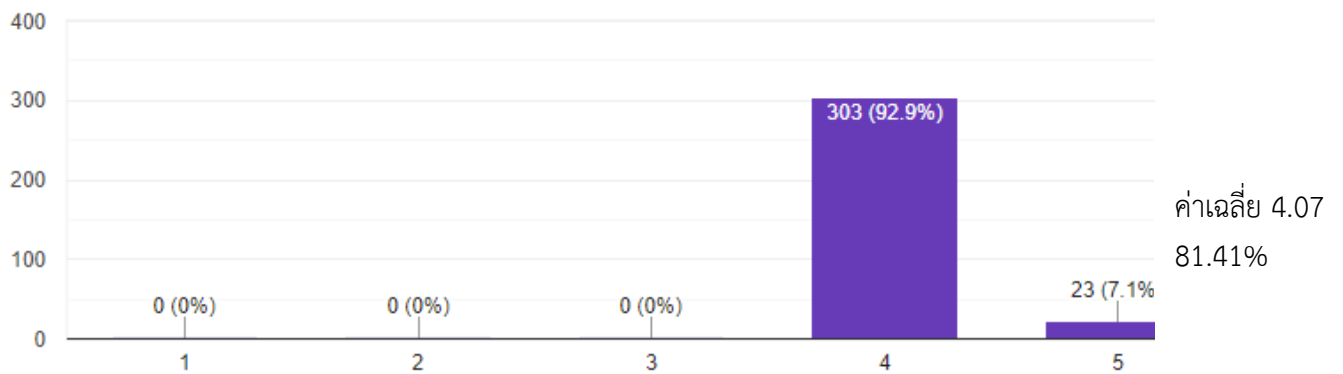
#### 4. อาชีพ



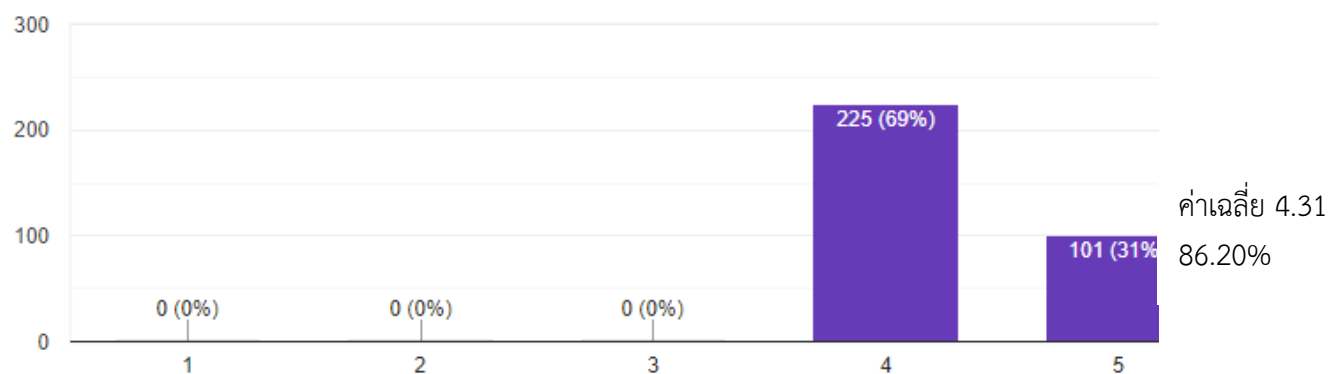
#### ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

##### 1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/การให้บริการ

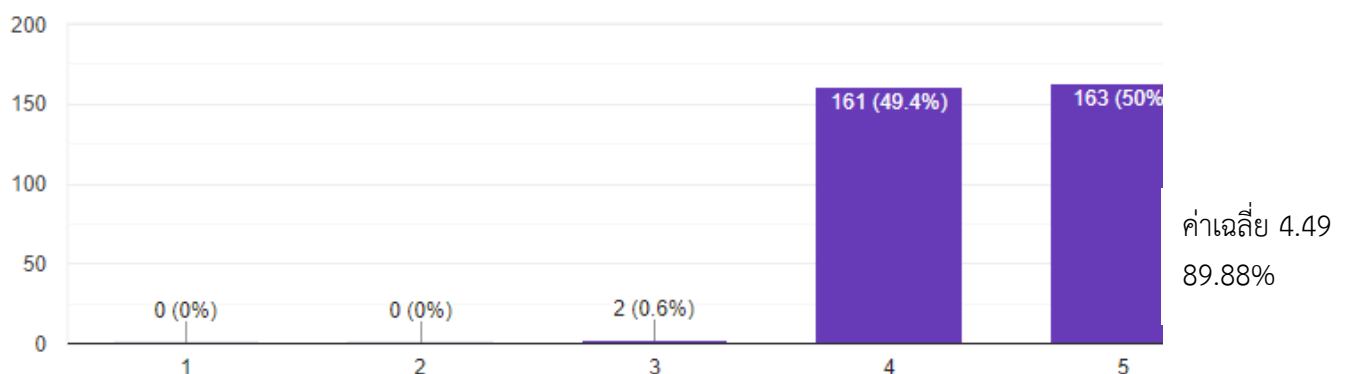
##### 1.1 การให้บริการแก่ผู้มารับบริการตามลำดับก่อน-หลัง



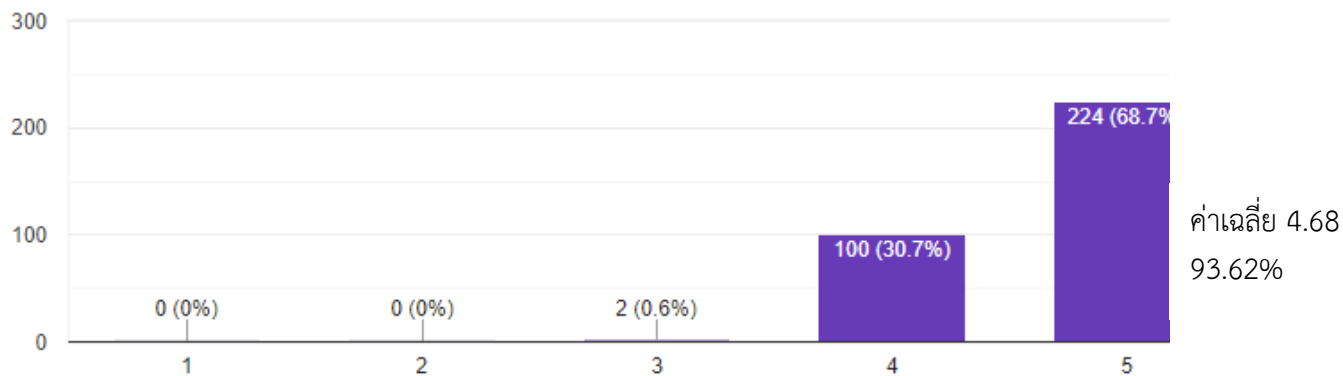
##### 1.2 การให้บริการตามคำขอ ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว



##### 1.3 การให้ข้อมูล เอกสาร ที่ถูกต้อง แม่นยำ

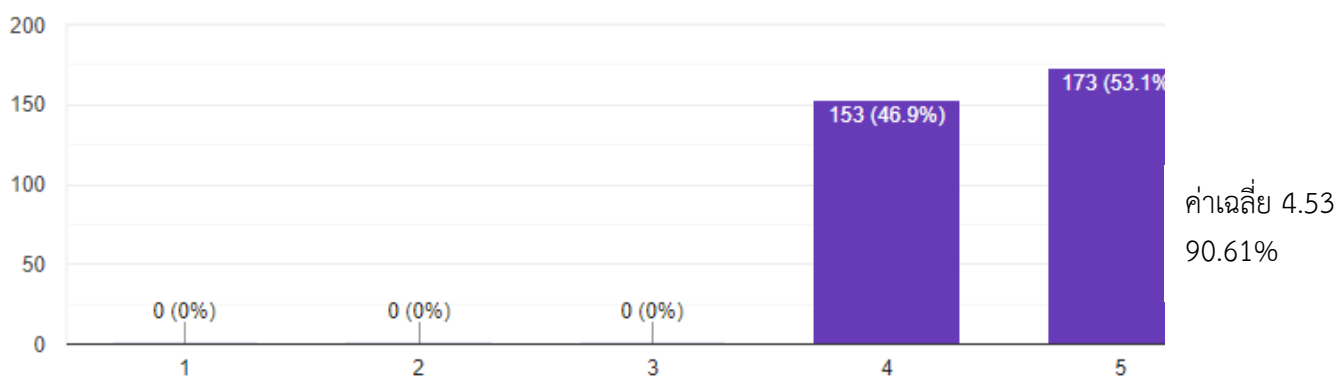


#### 1.4 มีลำดับขั้นตอนและวิธีการให้บริการที่ชัดเจน

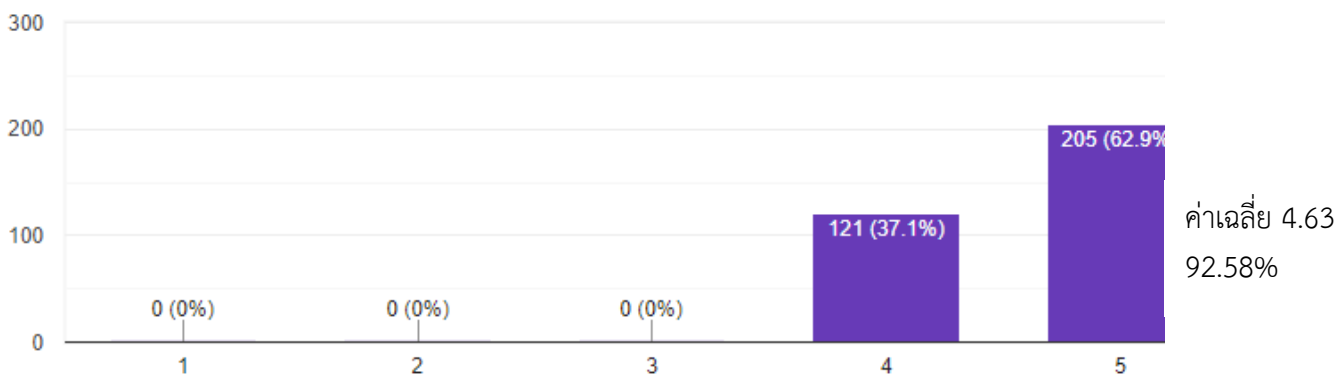


### 2. ความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

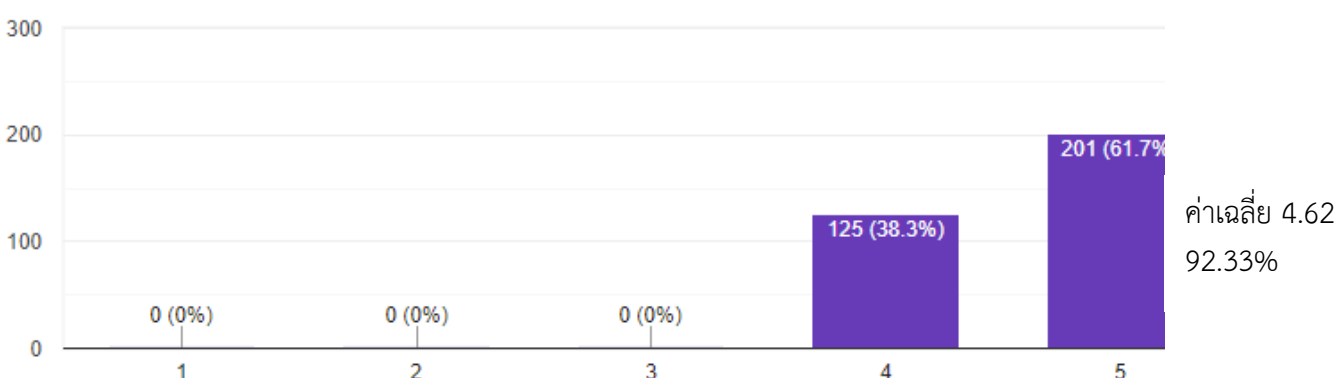
#### 2.1 เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่การให้บริการ



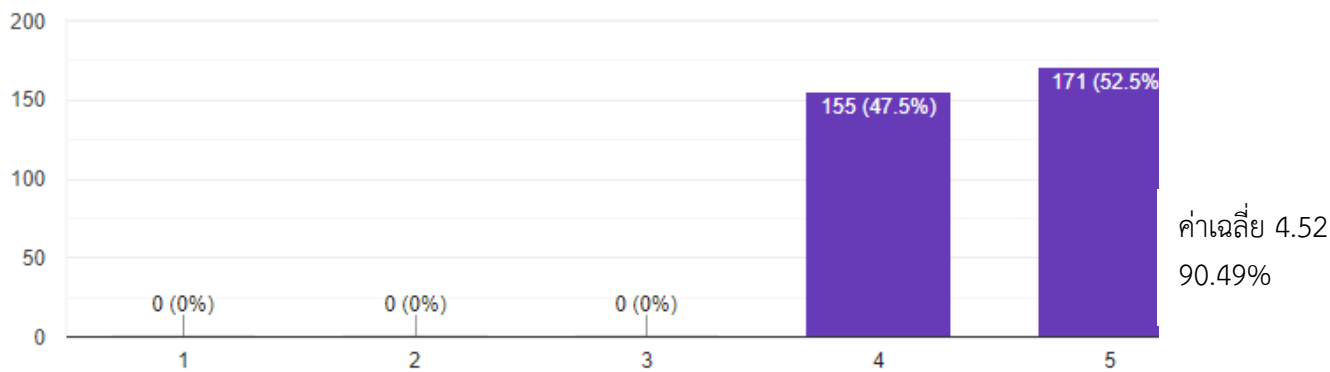
#### 2.2 เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง



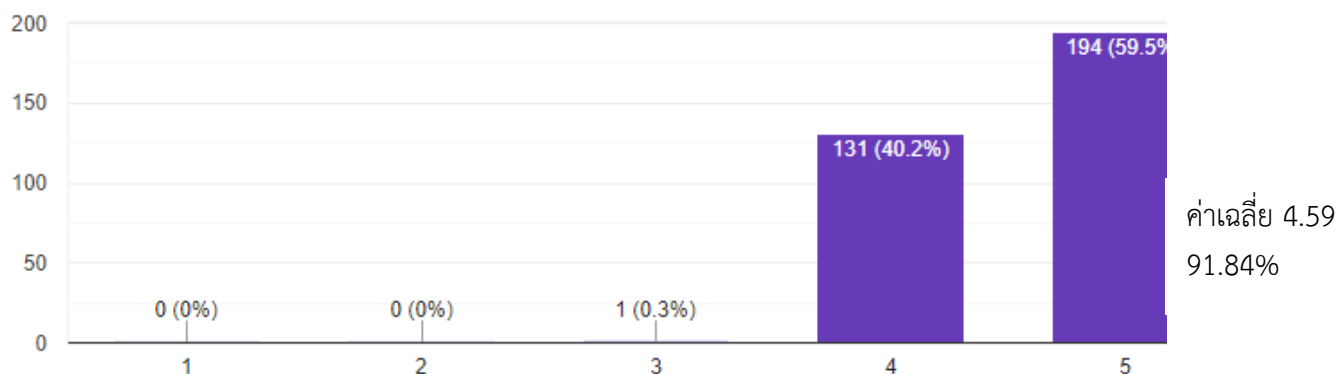
#### 2.3 เจ้าหน้าที่ที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการทำงาน



## 2.4 เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี

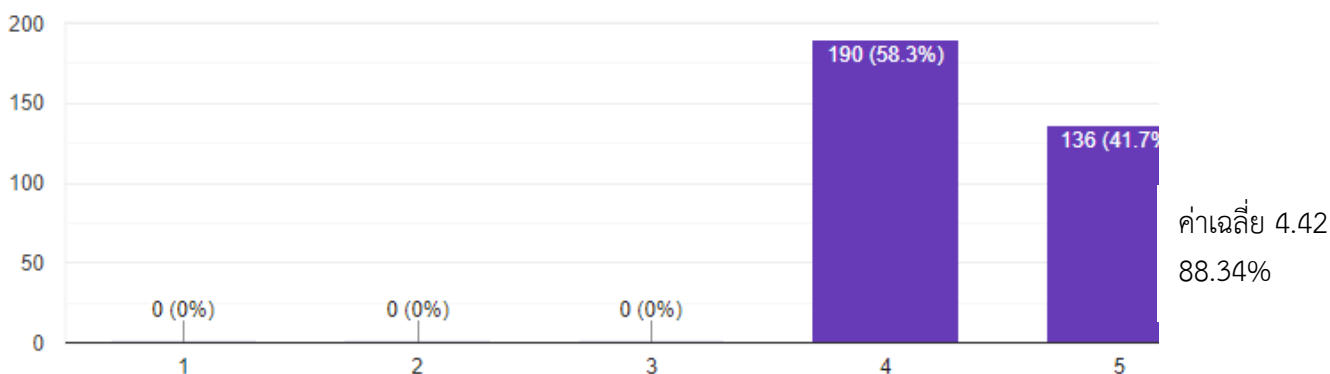


## 2.5 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี

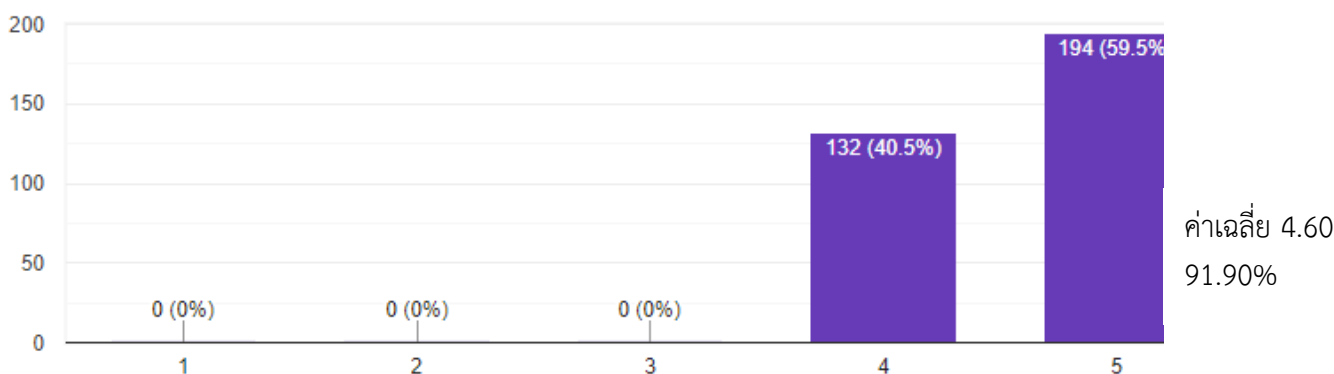


## 3. ความพึงพอใจด้านสำนักงาน สถานที่

### 3.1 ความเหมาะสมของที่ตั้งสำนักงาน

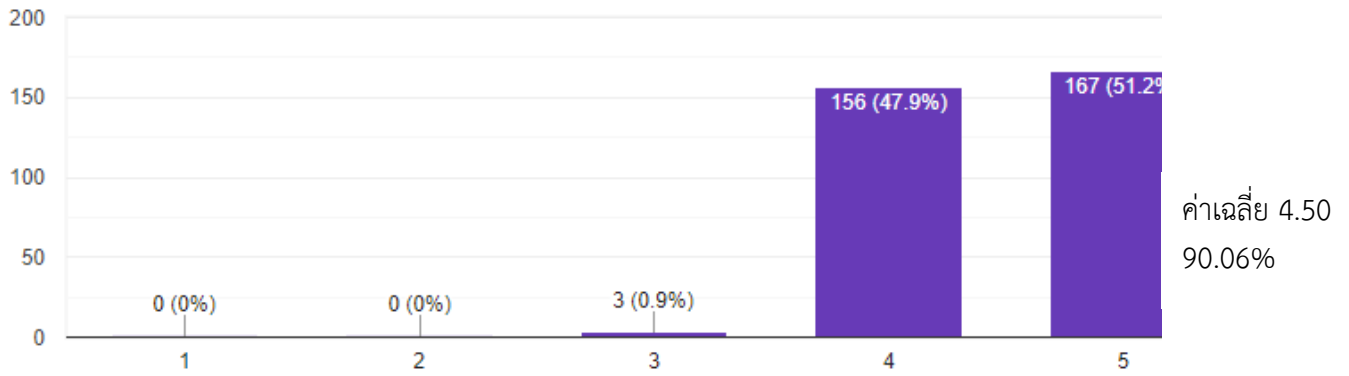


### 3.2 การจัดสำนักงาน สะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย

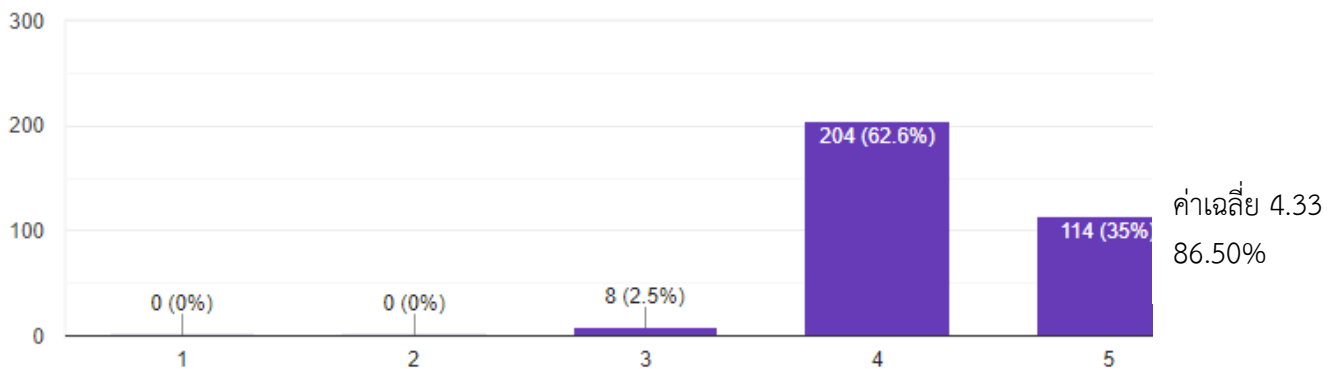




### 3.3 จัดสถานที่สำหรับการให้บริการได้อย่างเหมาะสม



### 3.4 บริเวณรอบสำนักงาน มีสิ่งอำนวยความสะดวก และความสะอาดของห้องน้ำ



ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ ที่ต้องการให้เทศบาลเชียงใหม่ให้บริการ

1. ข้อเสนอแนะอื่นๆ.....

จากตอนที่ 2 ข้อที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/การให้บริการ

พบว่า มีลำดับขั้นตอนและวิธีการให้บริการที่ชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 93.62 รองลงมาคือ การให้ข้อมูลเอกสาร ที่ถูกต้อง แม่นยำ คิดเป็นร้อยละ 89.88

จากตอนที่ 2 ข้อที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

พบว่าเจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง คิดเป็นร้อยละ 92.58 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 92.33

จากตอนที่ 2 ข้อที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านสำนักงาน สถานที่

พบว่าการจัดสำนักงาน สะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย คิดเป็นร้อยละ 91.90 รองลงมาคือ จัดสถานที่สำหรับการให้บริการได้อย่างเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 90.06

### 5. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการ จากเทศบาลตำบลเชียงใหม่ โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจมีลำดับขั้นตอนและวิธีการให้บริการที่ชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 93.62 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