



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน

ที่ สป /๒๕๖๕

วันที่ พฤษภาคม ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ จากเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเชียงเคี่ยน

### เรื่องเดิม

ตามที่เทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน ได้จัดการงานด้านประชาสัมพันธ์ของสำนักงานเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน เพื่อแนะนำอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อราชการ และจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ จากเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน

### ข้อรายงาน

งานประชาสัมพันธ์ ได้จัดทำสมุดทะเบียนผู้มาติดต่อราชการและแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน ระหว่างเดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๕ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวพรพรรณ ดิลกสายทองดี)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์

(นางสาวสุมัทนา แก้วเสนา)

หัวหน้าฝ่ายแผนงานและงบประมาณ

(นายชาญชัย ไครบุตร)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเชิงเครือ

- เพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นายทรงพล เนื่องสิทธิ์)  
ปลัดเทศบาลตำบลเชิงเครือ

- ทราบ

(ลงชื่อ)

(นายประเวช ไชยฮาด)  
นายกเทศมนตรีตำบลเชิงเครือ

**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ**  
**จากเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร**  
**ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงเดือน ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๕)**

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๕ สรุปได้ดังนี้

**๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง**

ผู้มารับบริการด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบสอบถามเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐๐ คน

**๒. ระยะเวลาดำเนินการ**

ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงเดือน ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๕

**๓. เครื่องมือที่ใช้ในการสรุปผล**

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ จากเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

**๔. การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ คือ การใช้ค่าร้อยละ

**๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

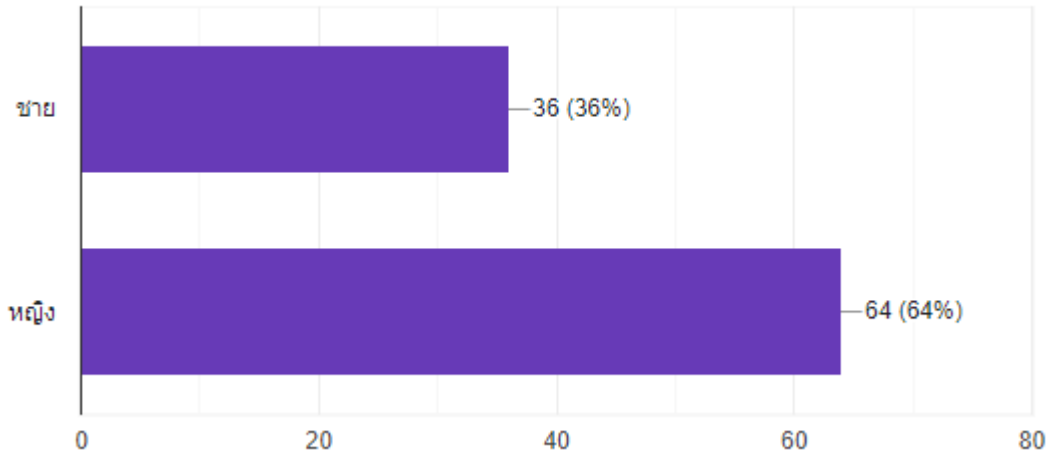
แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ จากเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงเดือน ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๕ (รอบ ๖ เดือนแรก) มีผลสรุปดังนี้

# แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ เทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน

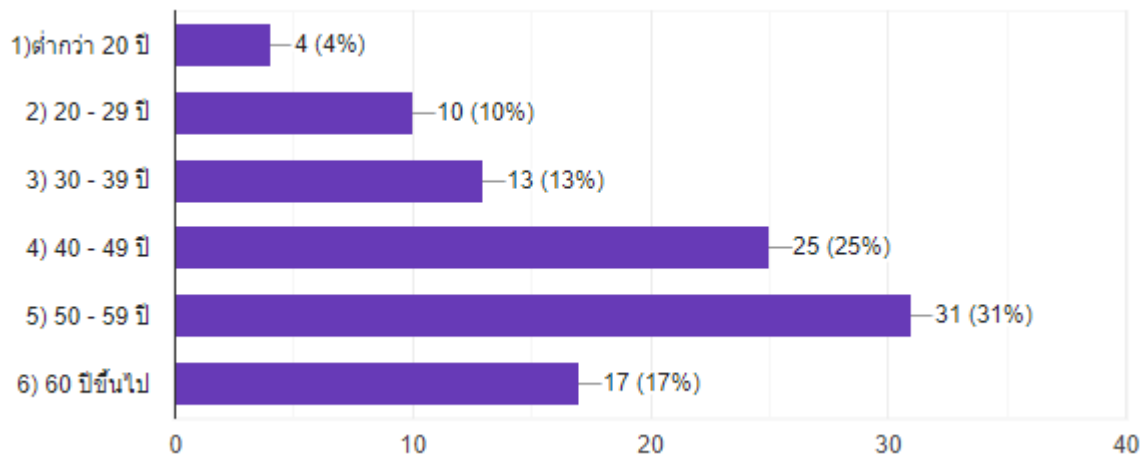
การตอบกลับ 100 รายการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

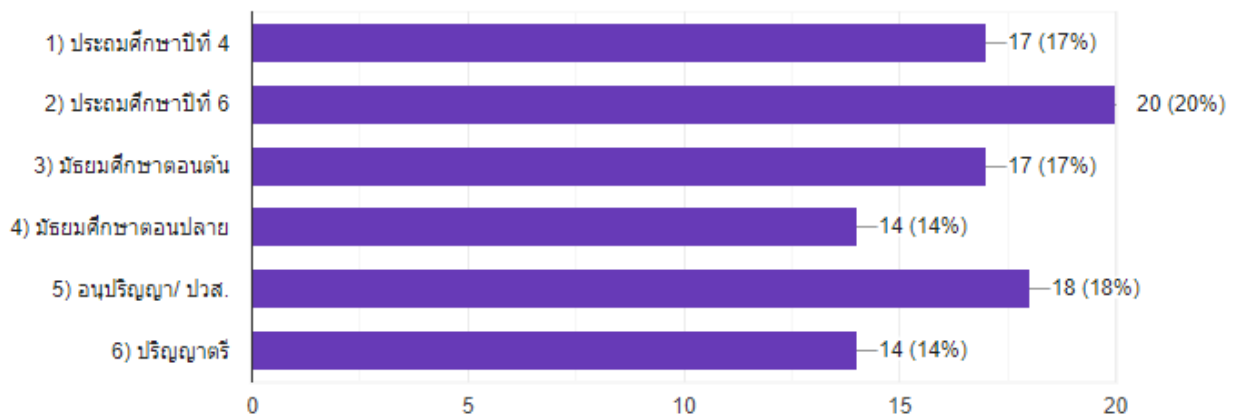
1. เพศ



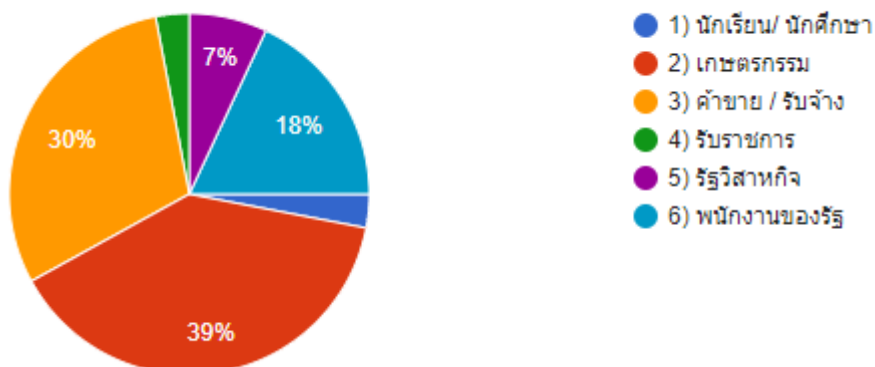
2. อายุ



3. การศึกษา



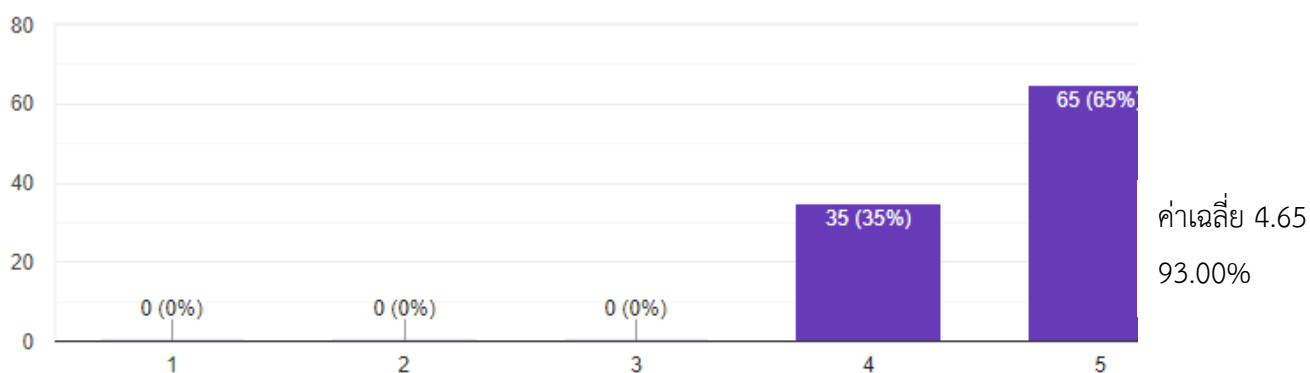
#### 4. อาชีพ



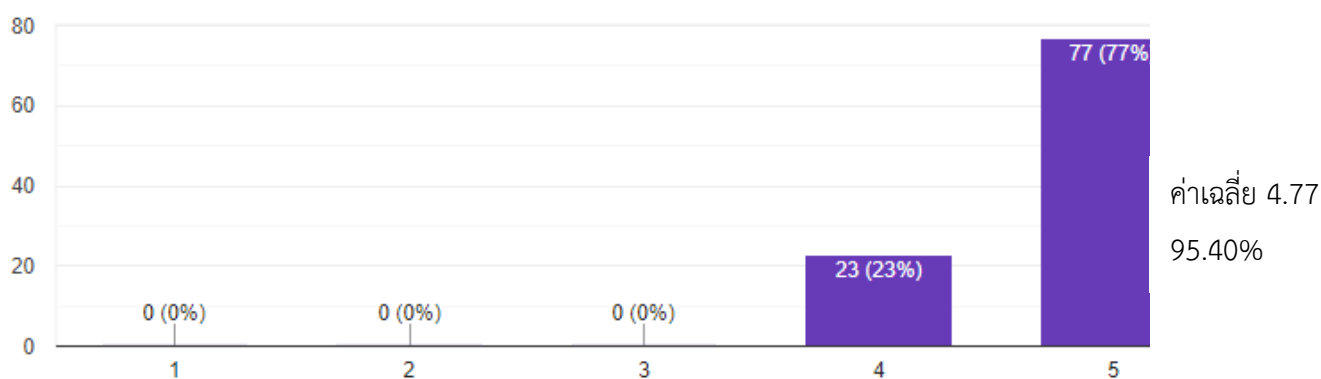
#### ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

##### 1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการงาน/การให้บริการ

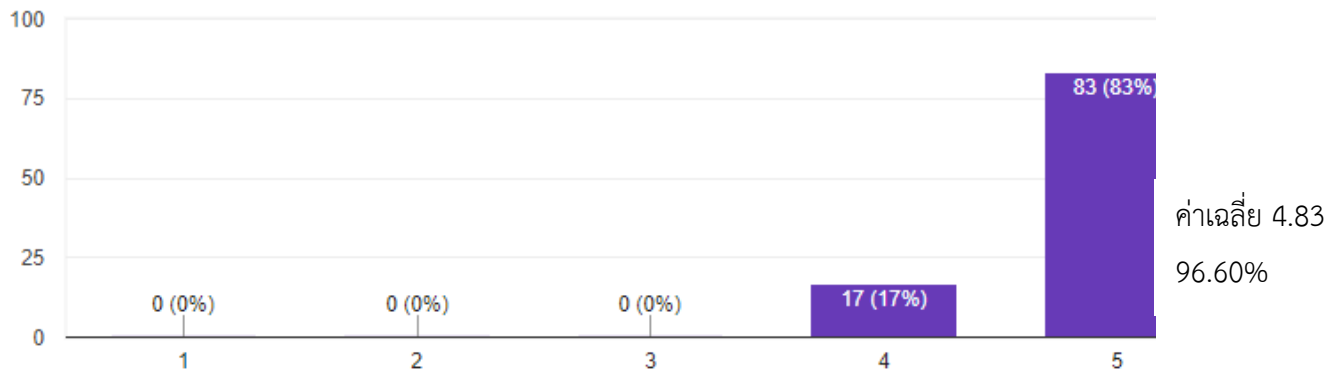
##### 1.1 การให้บริการแก่ผู้มารับบริการตามลำดับก่อน-หลัง



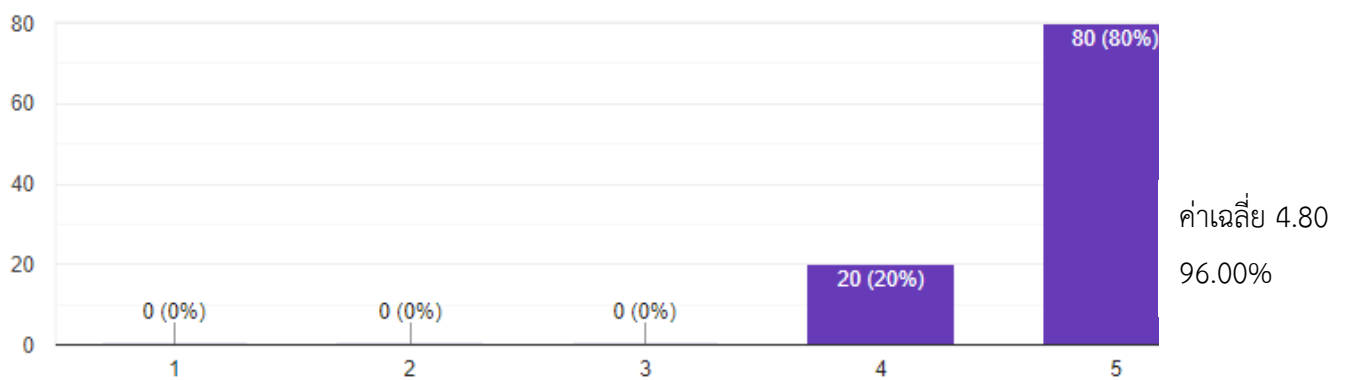
##### 1.2 การให้บริการตามคำขอ ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว



### 1.3 การให้ข้อมูล เอกสาร ที่ถูกต้อง แม่นยำ

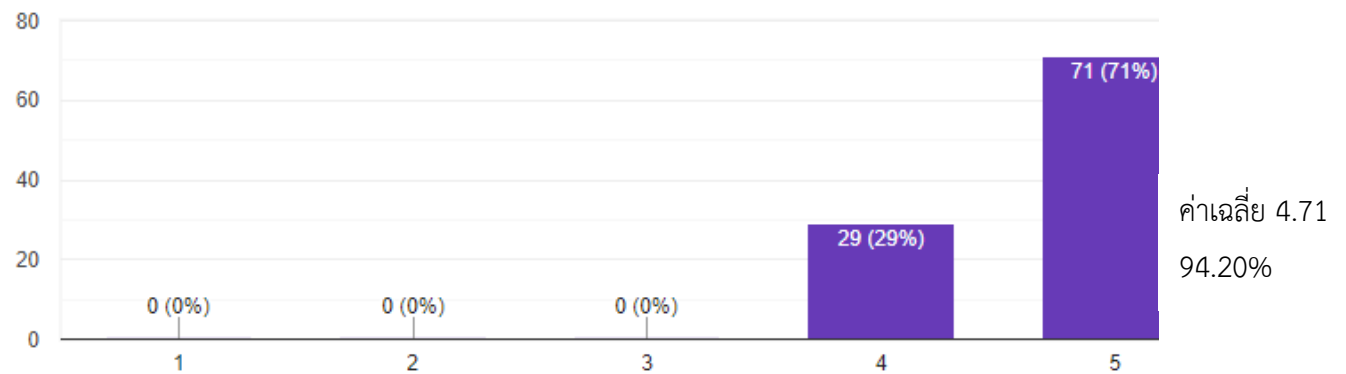


### 1.4 มีลำดับขั้นตอนและวิธีการให้บริการที่ชัดเจน

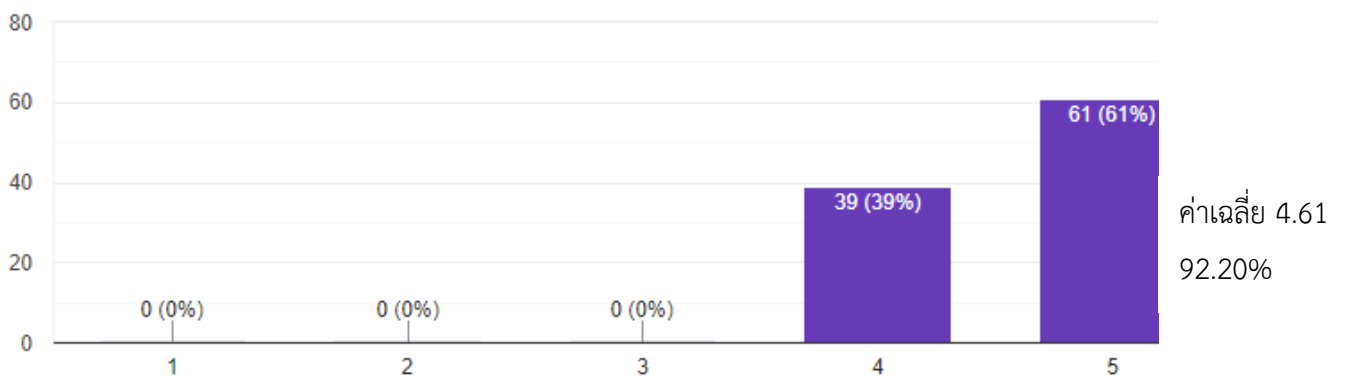


## 2. ความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

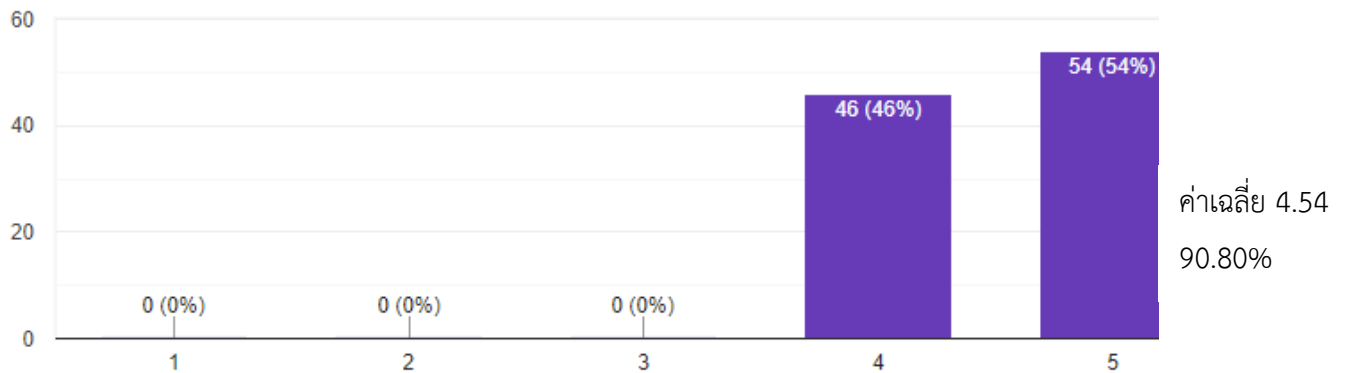
### 2.1 เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่การให้บริการ



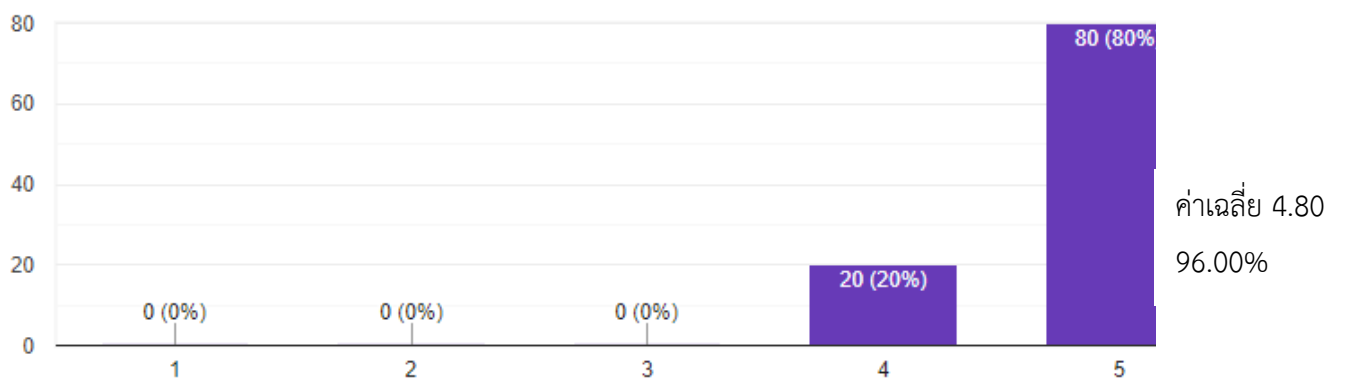
### 2.2 เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง



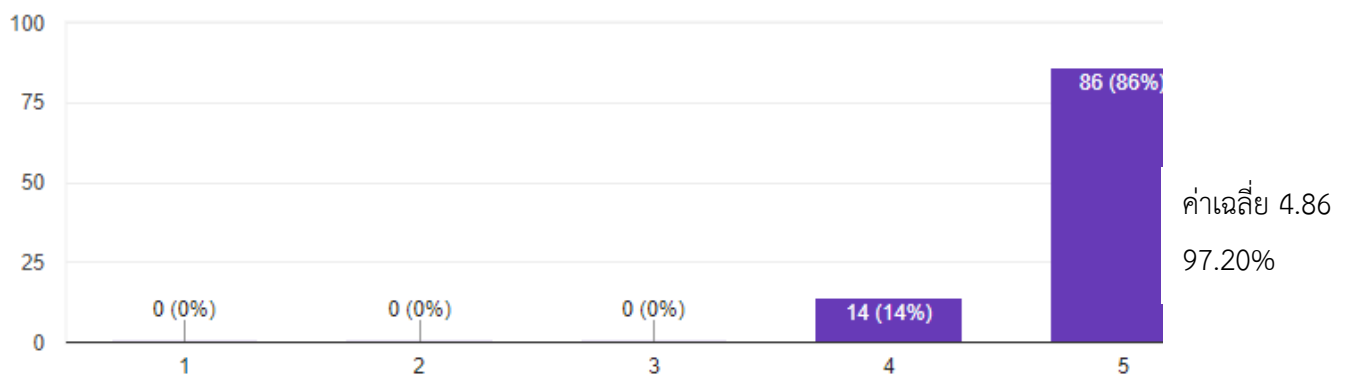
### 2.3 เจ้าหน้าที่ที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการทำงาน



### 2.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี

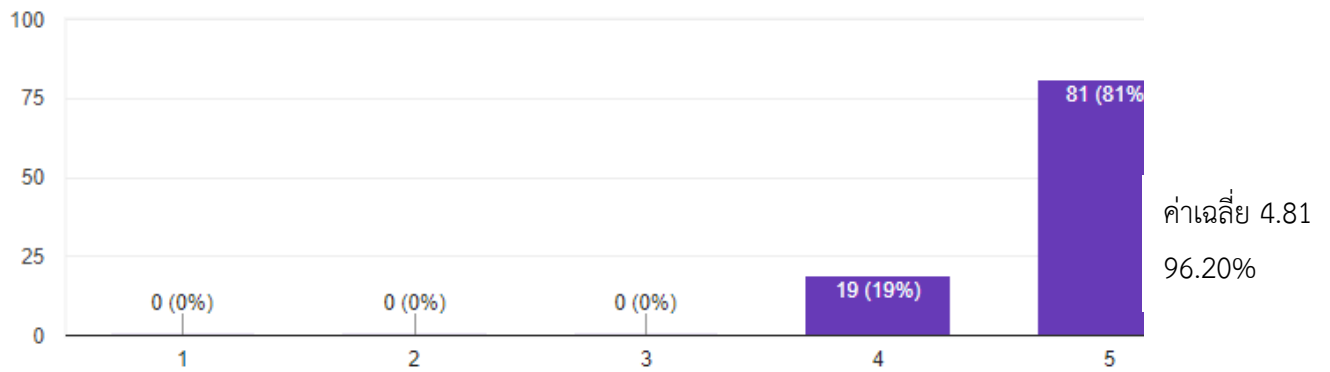


### 2.5 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี

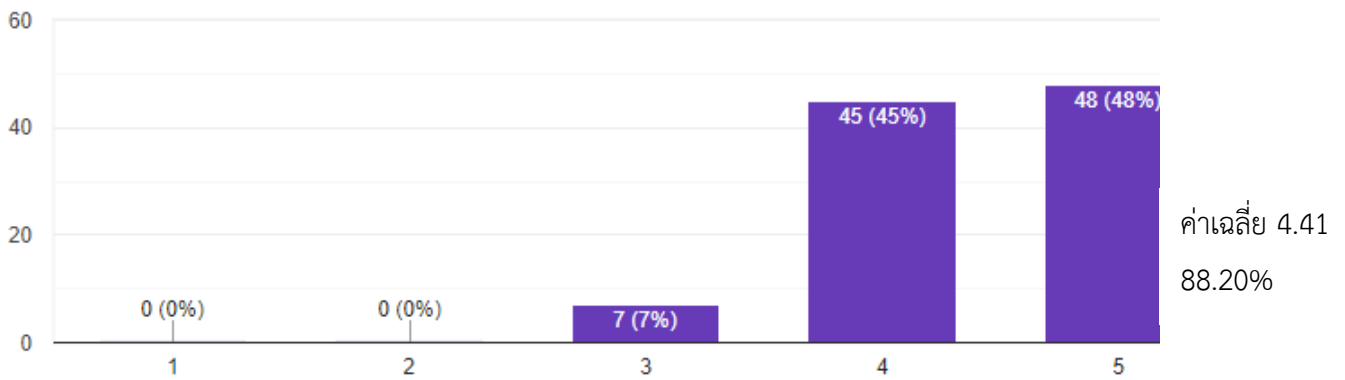


### 3. ความพึงพอใจด้านสำนักงาน สถานที่

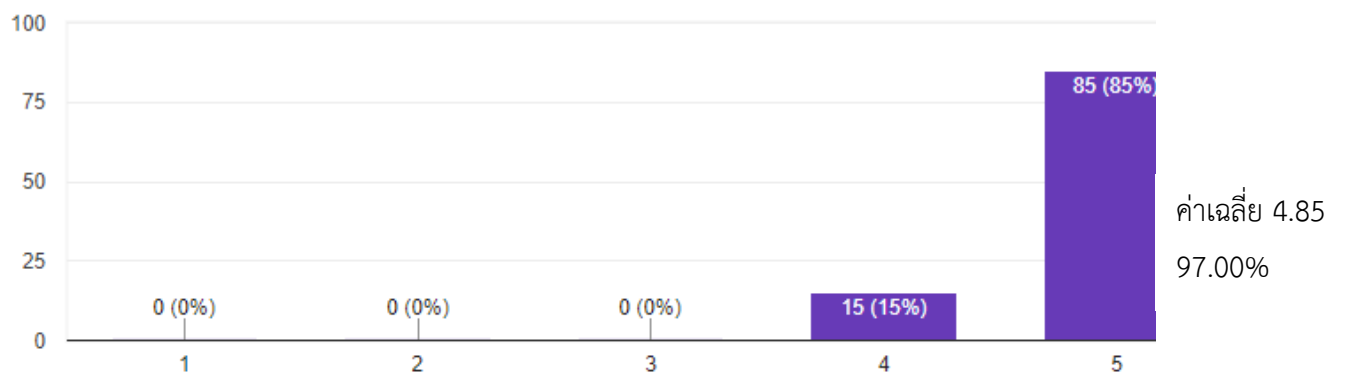
#### 3.1 ความเหมาะสมของที่ตั้งสำนักงาน



#### 3.2 การจัดสำนักงาน สะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย

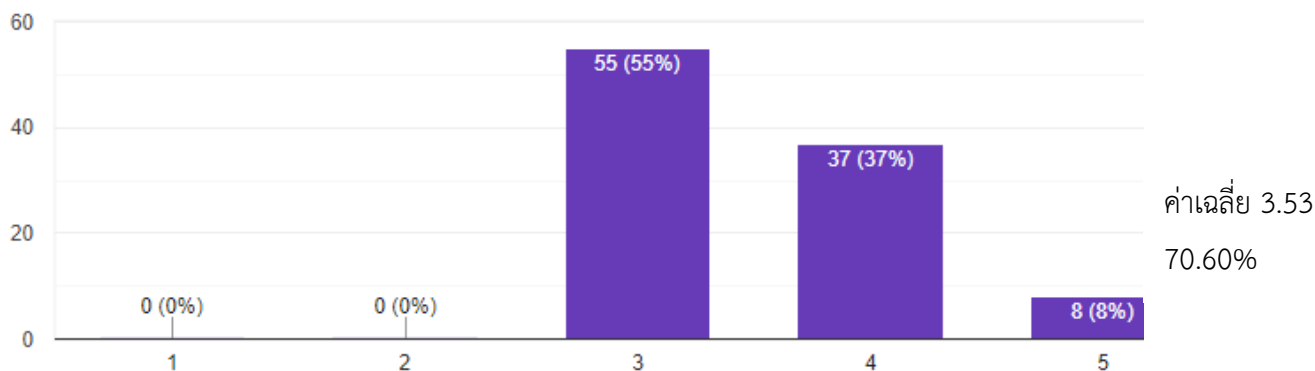


#### 3.3 จัดสถานที่สำหรับการให้บริการได้อย่างเหมาะสม



#### 3.4 บริเวณรอบสำนักงาน มีสิ่งอำนวยความสะดวก และความสะอาดของห้องน้ำ





ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ ที่ต้องการให้เทศบาลเชิงเคเรือให้บริการ

1. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....  
.....

**จากตอนที่ 2 ข้อที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/การให้บริการ**

พบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ การให้ข้อมูล เอกสาร ที่ถูกต้อง แม่นยำ คิดเป็นร้อยละ 96.60 มีความพึงพอใจมาก ลำดับที่ 2 คือ มีลำดับขั้นตอนและวิธีการให้บริการที่ชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 96.00 มีความพึงพอใจปานกลาง ลำดับที่ 3 คือ การให้บริการตามคำขอ ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 95.40 และมีความพึงพอใจน้อย ลำดับที่ 4 คือ การให้บริการแก่ผู้มารับบริการตามลำดับก่อน-หลัง คิดเป็นร้อยละ 93.00

**จากตอนที่ 2 ข้อที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

พบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี คิดเป็นร้อยละ 97.20 มีความพึงพอใจมาก ลำดับที่ 2 คือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี คิดเป็นร้อยละ 96.00 มีความพึงพอใจปานกลาง ลำดับที่ 3 คือ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่การให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.20 มีความพึงพอใจน้อย ลำดับที่ 4 คือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง คิดเป็นร้อยละ 92.20 และ มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ลำดับที่ 5 คือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 90.80

**จากตอนที่ 2 ข้อที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านสำนักงาน สถานที่**

พบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ จัดสถานที่สำหรับการให้บริการได้อย่างเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 97.00 มีความพึงพอใจมาก ลำดับที่ 2 คือ ความเหมาะสมของที่ตั้งสำนักงาน คิดเป็นร้อยละ 96.20 มีความพึงพอใจปานกลาง ลำดับที่ 3 คือ การจัดสำนักงาน สะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย คิดเป็นร้อยละ 88.20 และ มีความพึงพอใจน้อย ลำดับที่ 4 คือ บริเวณรอบสำนักงาน มีสิ่งอำนวยความสะดวก และความสะอาดของห้องน้ำ คิดเป็นร้อยละ 70.60

## 5. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการ จากเทศบาลตำบลเชิงเคเรือ โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี คิดเป็นร้อยละ 97.20 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