



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองช่าง เทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย  
ที่ ขร ๕๓๐๐๓/๓๕๐ ลงวันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๕  
เรื่อง รายงานผลการสำรวจแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลแม่สายมิตรภาพ

### เรื่องเดิม

ด้วยกองช่าง ได้ดำเนินการสำรวจแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ เพื่อเก็บรวบรวมไว้เป็นฐานข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

### ข้อเท็จจริง

กองช่าง ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ ของผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ จำนวน ๓๐ ราย โดยแบ่งระดับความพึงพอใจ ดังนี้ ระดับ ๕ = มากที่สุด, ระดับ ๔ = มาก, ระดับ ๓ = พอใช้, ระดับ ๒ = น้อย, ระดับ ๑ = น้อยที่สุด จากการสำรวจสรุปผลได้ ดังนี้

ที่	หัวข้อ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ
๑	ด้านเวลา	๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	ระดับ ๕ จำนวน ๒๕ ราย ระดับ ๔ จำนวน ๕ ราย	๘๓.๓๓ ๑๖.๖๗
		๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	ระดับ ๕ จำนวน ๒๓ ราย ระดับ ๔ จำนวน ๗ ราย	๗๖.๖๗ ๒๓.๓๓
๒	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๒.๑ มีขั้นตอนการให้บริการที่หลากหลาย	ระดับ ๕ จำนวน ๒๘ ราย ระดับ ๔ จำนวน ๒ ราย	๙๓.๓๓ ๖.๖๗
		๒.๒ ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	ระดับ ๕ จำนวน ๒๖ ราย ระดับ ๔ จำนวน ๔ ราย	๘๖.๖๗ ๑๓.๓๓
		๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	ระดับ ๕ จำนวน ๒๗ ราย ระดับ ๔ จำนวน ๓ ราย	๙๐.๐๐ ๑๐.๐๐
		๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	ระดับ ๕ จำนวน ๒๖ ราย ระดับ ๔ จำนวน ๔ ราย	๘๖.๖๗ ๑๓.๓๓
๓	ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	ระดับ ๕ จำนวน ๒๙ ราย ระดับ ๔ จำนวน ๑ ราย	๙๖.๖๗ ๓.๖๖
		๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	ระดับ ๕ จำนวน ๓๐ ราย	๑๐๐.๐๐
		๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	ระดับ ๕ จำนวน ๓๐ ราย	๑๐๐.๐๐
		๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	ระดับ ๕ จำนวน ๓๐ ราย	๑๐๐.๐๐
		๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	ระดับ ๕ จำนวน ๓๐ ราย	๑๐๐.๐๐

ที่	หัวข้อ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์	ระดับ ๕ จำนวน ๒๕ ราย ระดับ ๔ จำนวน ๕ ราย	๘๓.๓๓ ๑๖.๖๗
		๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	ระดับ ๕ จำนวน ๒๕ ราย ระดับ ๔ จำนวน ๕ ราย	๘๓.๓๓ ๑๖.๖๗
		๔.๓ ความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ	ระดับ ๕ จำนวน ๒๒ ราย ระดับ ๔ จำนวน ๘ ราย	๗๓.๓๓ ๒๖.๖๗
		๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	ระดับ ๕ จำนวน ๒๖ ราย ระดับ ๔ จำนวน ๔ ราย	๘๖.๖๗ ๑๓.๓๓


ข้าพเจ้าได้สำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ ของผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลแม่สาย มิตรภาพ จำนวน ๓๐ ราย พบว่าผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ๕ และระดับ ๔ ดังรายงานข้างต้น (รายละเอียดแบบสอบถามตามเอกสารแนบ)

#### ข้อพิจารณา

กองช่าง จึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ ของผู้มาใช้บริการ เทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ และเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

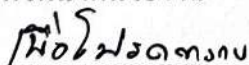
(ลงชื่อ)



(นางสาวภาคินี แสนสมฤทธิ์)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ความเห็นหัวหน้าหน่วยงาน

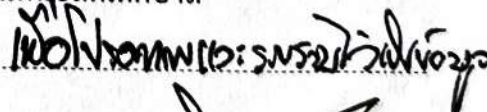


(ลงชื่อ)

(นายสุบิน ตารินทร์)

ผู้อำนวยการกองช่าง

ความเห็นปลัดเทศบาล



(ลงชื่อ)

(นายทองศักดิ์ รัตนโสภณ)

ปลัดเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ

ความเห็นนายกเทศมนตรี



(ลงชื่อ)

(นางสาวอุบล ไจวรรณะ)

นายกเทศมนตรีตำบลแม่สายมิตรภาพ