



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองช่าง เทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ที่ ชร ๕๗๐๐๓/๓๕๐

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 ของผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ และเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

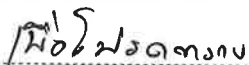
(ลงชื่อ)



(นางสาวภาคินี แสนสมฤทธิ์)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ความเห็นหัวหน้าหน่วยงาน

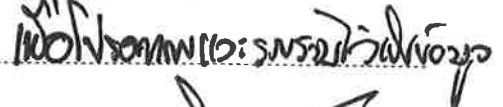


(ลงชื่อ)

(นายสุบิน ตารินทร์)

ผู้อำนวยการกองช่าง

ความเห็นปลัดเทศบาล

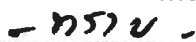


(ลงชื่อ)

(นายทองศักดิ์ รัตนโสภณ)

ปลัดเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ

ความเห็นนายกเทศมนตรี



(ลงชื่อ)

(นางสาวอุบล ไจวรรณ)

นายกเทศมนตรีตำบลแม่สายมิตรภาพ

รายงานผลการสำรวจแบบสอบถามพึงพอใจต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ที่	หัวข้อ	รายการ	แบบประเมินความพึงพอใจ					N	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
			๕	๔	๓	๒	๑					
๑	ด้านเวลา	๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๒๕	๕				๓๐	๔.๘๓	๙๖.๖๗	๐.๓๗	มาก
		๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๓	๗				๓๐	๔.๗๗	๙๕.๓๓	๐.๔๒	มาก
๒	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๒.๑ มีขั้นตอนการให้บริการที่หลากหลาย	๒๘	๒				๓๐	๔.๙๓	๙๘.๖๗	๐.๒๕	มาก
		๒.๒ มีขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	๒๖	๔				๓๐	๔.๘๗	๙๗.๓๓	๐.๓๔	มาก
		๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	๒๗	๓				๓๐	๔.๙๐	๙๘.๐๐	๐.๓๐	มาก
		๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน	๒๖	๔				๓๐	๔.๘๗	๙๗.๓๓	๐.๓๔	มาก
		๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๒๙	๑				๓๐	๔.๙๗	๙๙.๓๓	๐.๑๘	มาก
๓	ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๓๐					๓๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๐.๐๐	มากที่สุด
		๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชัดเจน ข้อเสนอแนะให้นำได้ เป็นต้น	๓๐					๓๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๐.๐๐	มากที่สุด
		๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ทางมิชอบ	๓๐					๓๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๐.๐๐	มากที่สุด
		๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๓๐					๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๐.๐๐	มากที่สุด	

ที่	หัวข้อ	รายการ	แบบประเมินความพึงพอใจ					N	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
			๕	๔	๓	๒	๑					
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวก	๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์	๒๕	๕			๓๐	๔.๘๓	๙๖.๖๗	๐.๓๗	มาก	
		๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๒๕	๕			๓๐	๔.๘๓	๙๖.๖๗	๐.๓๗	มาก	
		๔.๓ ความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ รับบริการ น้ําดื่ม ฯลฯ	๒๒	๘			๓๐	๔.๗๓	๙๔.๖๗	๐.๔๔	มาก	
		๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๒๖	๔			๓๐	๔.๘๗	๙๗.๓๓	๐.๓๔	มาก	
		รวม	๔๐๒	๔๘	๐	๐	๐	๔๕๐	๔.๘๙	๙๗.๘๗	๐.๒๕	มาก