



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลสันโป่ง อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่

ที่ ชม ๖๐๖๐๑/๗๕๓

วันที่ ๗ สิงหาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ เทศบาลตำบลสันโป่ง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลสันโป่ง

เรื่องเดิม

ตามทำงานประชาสัมพันธ์ ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชน เพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลสันโป่ง ได้ประเมินความพึงพอใจที่ได้รับจากการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ การบริหารงาน รวมถึงได้แสดงความคิดเห็นเพื่อให้เทศบาลได้ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการประชาชน นั้น

ข้อเท็จจริง

บัดนี้ งานประชาสัมพันธ์ได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจจากประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ ณ เทศบาลตำบลสันโป่ง จำนวน ๑๒๒ คน รายละเอียดตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางปุนนิกา รินสินจ้อย)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ความเห็นของหัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

(นางสาวสุภาณี กันทะต๊ีบ)

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

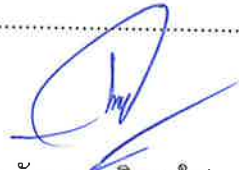
ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ว่าที่ร้อยตรีหญิง

(จิติยาพรรณ ต้นคำ)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นของรองปลัดเทศบาลตำบลสันโป่ง



(นายวัชร เสริฐสมใจ)
รองปลัดเทศบาลตำบลสันโป่ง

ความเห็นของปลัดเทศบาลตำบลสันโป่ง



(นายสุพจน์ แสงฉาย)
ปลัดเทศบาลตำบลสันโป่ง

คำสั่ง นายกเทศมนตรีตำบลสันโป่ง



พันตำรวจตรี



(ศุภวัฒน์ สุพันธ์)
นายกเทศมนตรีตำบลสันโป่ง

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลสันโป่ง อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๒๒ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
• ชาย	๕๙	๔๘.๓๖	
• หญิง	๖๓	๕๑.๖๔	
๒. อายุ			
• ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๐	๑๖.๓๙	
• ๒๑ - ๔๐ ปี	๔๐	๓๒.๗๙	
• ๔๑ - ๖๐ ปี	๔๗	๓๘.๕๒	
• ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๕	๑๒.๓๐	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
• ประถมศึกษา	๖๒	๕๐.๘๒	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๕๖	๔๕.๙๐	
• ปริญญาตรี	๔	๓.๒๘	
• สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐	
๔. อาชีพของผู้มารับบริการ			
• เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๗๒	๕๙.๐๒	
• ผู้ประกอบการ/ค้าขาย	๓๐	๒๔.๖๐	
• รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๘	๑๔.๗๕	
• องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๐	๐.๐๐	
• อื่นๆ โพรตระบุ นักศึกษา	๒	๑.๖๔	

สรุปตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๖๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๖๔ ผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในช่วงอายุ ๔๑-๖๐ ปี จำนวน ๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๕๒ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา ๖๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๘๒ และผู้ตอบแบบสอบถามประกอบอาชีพเกษตรกร ๗๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๐๒

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①	
๑. ด้านเวลา						
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๒๔	๘๕	๑๐	๓	๐	๖๙.๖๗
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๒	๙๒	๑๐	๘	๐	๗๕.๔๑
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๒	๘๘	๑๔	๘	๐	๗๒.๑๓
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๒๕	๗๙	๑๒	๖	๐	๖๔.๗๕
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๙๒	๑๕	๘	๗	๐	๗๕.๗๑
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๘๕	๒๒	๙	๖	๐	๖๙.๖๗
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๙๔	๑๙	๘	๑	๐	๗๗.๐๕
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๘๙	๒๒	๗	๔	๐	๗๒.๙๕
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๑๑๕	๕	๒	๐	๐	๙๔.๒๖
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๙๖	๑๒	๙	๕	๐	๗๘.๖๙
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๓๕	๗๗	๒	๘	๐	๖๓.๑๑
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๒๙	๗๘	๙	๖	๐	๖๓.๙๓
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๓๐	๖๙	๑๔	๙	๐	๕๖.๕๕
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๙๘	๑๐	๘	๖	๐	๘๐.๓๒
๕. ท่านมีความพึงพอใจพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๘๙	๒๗	๑๔	๒	๐	๗๒.๙๕
รวม						๗๒.๔๗

สรุป ตอนที่ ๒ ด้านความพึงพอใจ

๒.๑ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเวลา

๒.๑.๑. เรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ในระดับดี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๖๗

๒.๑.๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ ในระดับดี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๔๑

๒.๒ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๒.๒.๑. เรื่องการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ในระดับ ดี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๑๓

๒.๒.๒. เรื่องการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ในระดับ ดี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๗๕

๒.๒.๓. เรื่องการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ในระดับดีมาก มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๗๑

๒.๓ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

๒.๓.๑. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ในระดับ ดีมาก มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๖๗

๒.๓.๒ ด้านความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ในระดับดีมาก มากที่สุด

คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๐๕

๒.๓.๓ ด้านความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ในระดับดีมาก มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๙๕

๒.๓.๔ ด้านความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ในระดับดีมาก มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๖

๒.๓.๕ ด้านการให้บริการเหมือนกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ ในระดับดีมาก มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๖๙

๒.๔ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๒.๔.๑ ด้านความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ ในระดับดี มากที่สุด

คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๑๑

๒.๔.๒ จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ในระดับดี มากที่สุด

คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๙๓

๒.๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เก้าอี้นั่งรอ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ในระดับดี มากที่สุด

คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๕๕

๒.๔.๕ ด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ในระดับดีมาก มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๓๒

๒.๕ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในภาพรวม

อยู่ในระดับ ดีมาก มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๙๕

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

๑. ควรให้เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่เก็บค่าขยะในวันหยุดเพื่อความสะดวกของประชาชน
๒. ควรปรับปรุงถนนที่เป็นหลุมเป็นบ่อในพื้นที่
๓. การชำระภาษีสะดวกขึ้น / มีเก้าอี้ให้บริการ / มีทางลาดให้ผู้สูงอายุ
๔. การประชาสัมพันธ์เสียงตามสายชัดเจน
๕. การให้บริการรับ-ส่ง ผู้สูงอายุมาโรงเรียนดีมาก
๖. พนักงานพูดจาไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส
๗. การติดต่อประสานงานด้วยระบบ OSS สะดวก ทันท่วงที ทันเหตุการณ์