



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล สำนักงานเทศบาลตำบลสันกำแพง.....

ที่ ขม.๖๑๓๑๑/..... วันที่.....

เรื่อง สรุปรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลสันกำแพง พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลสันกำแพง

### เรื่องเดิม

ตามที่เทศบาลตำบลสันกำแพง ได้ดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ ณ จุดให้บริการ ประจำปี ๒๕๖๔ เพื่อเป็นการแสดงให้เห็นถึงคุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการที่สะท้อนจากทัศนคติหรือประสบการณ์ของผู้รับบริการโดยตรง และนำมาพัฒนากระบวนการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้นและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ จำนวน ๘ ดังนี้

๑. งานทะเบียนราษฎร
๒. งานสวัสดิการสังคม เบี้ยยังชีพ
๓. งานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน รับ - ส่ง ผู้ป่วย
๔. ข้าราชการ และค่าธรรมเนียมต่างๆ
๕. ขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน ฯลฯ กองช่าง
๖. ขอ / ต่อ ใบอนุญาต กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
๗. งานกายภาพบำบัด
๘. ศูนย์ส่งเสริมกีฬาและนันทนาการ

### เรื่องเดิม

บัดนี้ การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจได้สิ้นสุดระยะเวลาของการดำเนินการสำรวจในปี ๒๕๖๔ เรียบร้อยแล้ว จึงขอสรุปรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลสันกำแพง พ.ศ.๒๕๖๔ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาววิภาณี คำใจ)

ผู้ช่วยนักจัดการงานทั่วไป

(นางสาวศวดี นนทชัย)

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

(นางพรณิภา สุนทรนนท์)

รองปลัดเทศบาลตำบลสันกำแพง

(นายศราวุธ ชีวรรณ)

รองนายกเทศมนตรีตำบลสันกำแพง

(นางสาววรากร พاجرทิศ)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

(นายสุพจน์ แสงฉาย)

ปลัดเทศบาลตำบลสันกำแพง

ว่าที่ร้อยตรี

(ปัญญา อุ่นประดิษฐ์)

นายกเทศมนตรีตำบลสันกำแพง

**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของประชาชนที่มีต่อการบริการ  
ของเทศบาลตำบลสันกำแพง ปี ๒๕๖๔**

ตามที่เทศบาลตำบลสันกำแพง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ได้ดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ ณ จุดให้บริการ ประจำปี ๒๕๖๔ เพื่อเป็นการแสดงให้เห็นถึงคุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการที่สะท้อนจากทัศนคติหรือประสบการณ์ของผู้รับบริการโดยตรง และนำมาพัฒนากระบวนการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้นและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ จำนวน ๘ งาน ดังนี้

๑. งานทะเบียนราษฎร
๒. งานสวัสดิการสังคม เบี้ยยังชีพ
๓. งานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน รับ - ส่ง ผู้ป่วย
๔. ชำระภาษี และค่าธรรมเนียมต่างๆ
๕. ขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน ฯลฯ ก่อขัง
๖. ขอ / ต่อ ใบอนุญาต กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
๗. งานกายภาพบำบัด
๘. ศูนย์ส่งเสริมกีฬาและนันทนาการ

จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้บริการของเทศบาลตำบลสันกำแพง ในปี พ.ศ. ๒๕๖๔ จำนวน ๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๑ มีความพึงพอใจในระดับ มาก ปานกลาง ร้อยละ ๑๓.๖ และน้อย ร้อยละ ๒.๓

**ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการและตอบประเมินความพึงพอใจ**

**๑.๑ เพศ**

- |         |                                |
|---------|--------------------------------|
| ๑. ชาย  | จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๒ |
| ๒. หญิง | จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๘ |

**๑.๒ อายุ**

- |                  |                                |
|------------------|--------------------------------|
| ๑. ต่ำกว่า ๓๐ ปี | จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๘ |
| ๒. ๓๑ - ๔๐ ปี    | จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๗ |
| ๓. ๔๑ - ๕๐ ปี    | จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๒  |
| ๔. ๕๑ - ๖๐ ปี    | จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๕  |
| ๕. มากกว่า ๖๑ ปี | จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๘   |

**๑.๓ หน่วยงานที่ผู้รับบริการและตอบประเมินความพึงพอใจ**

- |   |                                |
|---|--------------------------------|
| ๑. งานทะเบียนราษฎร                            | จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๙ |
| ๒. งานสวัสดิการสังคม เบี้ยยังชีพ              | จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๕   |
| ๓. งานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน รับ - ส่ง ผู้ป่วย | จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๕  |
| ๔. ชำระภาษี และค่าธรรมเนียมต่างๆ              | จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๗ |
| ๕. ขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน ฯลฯ       | จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๓   |
| ๖. ขอ/ต่อ ใบอนุญาต กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม | จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๓   |
| ๗. งานกายภาพบำบัด                             | จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๓   |
| ๘. ศูนย์ส่งเสริมกีฬาและนันทนาการ              | จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๘   |



ส่วนที่ ๒ ส่วนการประเมิน

หัวข้อ	รายการประเมิน	จำนวนผู้ตอบ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)		
			มาก	ปานกลาง	น้อย
๑	ขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวกรวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔๔	๗๙.๕๐	๑๘.๒๐	๒.๓๐
	มีค่าเฉลี่ย ๑.๒๒๗๓ จำนวนผู้ตอบ		๓๕	๘	๑
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคและ เป็นธรรม กริยาวาจาในการให้บริการมีความ สุภาพเรียบร้อย	๔๔	๘๘.๖๐	๑๑.๔๐	๐.๐๐
	มีค่าเฉลี่ย ๑.๑๑๓๖ จำนวนผู้ตอบ		๓๙	๕	๐
๓	สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความ พร้อมในการให้บริการ	๔๔	๘๖.๔๐	๑๓.๖๐	๐.๐๐
	มีค่าเฉลี่ย ๑.๑๓๖๔ จำนวนผู้ตอบ		๓๘	๖	๐
๔	ความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวม	๔๔	๘๔.๑๐	๑๓.๖๐	๒.๓๐
	มีค่าเฉลี่ย ๑.๑๘๑๘ จำนวนผู้ตอบ		๓๗	๖	๑

ส่วนที่ ๓ ความคิดเห็นอื่นๆ

- มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียง ๑ ท่านเท่านั้น ซึ่งมีคนมาติดต่อหลายท่าน ได้รับบริการช้ามาก ขอให้  
สนใจคนที่เข้ามาติดต่อราชการมากขึ้น ขอขอบคุณ

- เยี่ยมมาก
- รอไม่นานค่ะ
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดีมากค่ะ
- Good
- กู้ชีพแต่งตัวสะอาด มืออาชีพ รวดเร็ว พุดจาไพเราะ

FREQUENCIES VARIABLES=address gender age contact a1 a2 a3 a4  
 /ORDER=ANALYSIS.

## Frequencies

Statistics

		สถานที่อยู่(ชื่อหมู่บ้าน)	เพศ	อายุ	การติดต่อรับบริการ	ขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวกเร็ว ๆ	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรม ๆ
N	Valid	44	44	44	44	44	44
	Missing	0	0	0	0	0	0

Statistics

		สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พร้อมในการให้บริการ	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ
N	Valid	44	44
	Missing	0	0

## Frequency Table

สถานที่อยู่(ชื่อหมู่บ้าน)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	หมู่ 1- หมู่11,หมู่14 ต.สันกำแพง	26	59.1	59.1	59.1
	หมู่1-หมู่7 ต.ทรายมูล	4	9.1	9.1	68.2
	หมู่ 6-หมู่ 8 ต.แซะช้าง	8	18.2	18.2	86.4
	อื่นๆ(นอกเขตเทศบาล)	6	13.6	13.6	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

เพศ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ชาย	19	43.2	43.2	43.2
	หญิง	25	56.8	56.8	100.0



เพศ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Total	44	100.0	100.0	

อายุ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ต่ำกว่า 30 ปี	14	31.8	31.8	31.8
31-40ปี	10	22.7	22.7	54.5
41-50ปี	8	18.2	18.2	72.7
51-60ปี	9	20.5	20.5	93.2
61 ปีขึ้นไป	3	6.8	6.8	100.0
Total	44	100.0	100.0	

การติดต่อรับบริการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid งานทะเบียนราษฎร สำนักปลัดฯ	18	40.9	40.9	40.9
งานสวัสดิการสังคม / เบี้ยยังชีพ สำนักปลัดฯ	2	4.5	4.5	45.5
งานบริการการแพทย์, ฉกฉกเงิน / รับ-ส่ง ผู้ป่วย สำนักปลัดฯ	9	20.5	20.5	65.9
ข้าราชการ และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ กองคลัง	10	22.7	22.7	88.6
ขอ/ต่อใบอนุญาต กองสาธารณสุข	1	2.3	2.3	90.9
งานกายภาพบำบัด กองสาธารณสุข	1	2.3	2.3	93.2
ศูนย์ส่งเสริมกีฬาและนันทนาการ	3	6.8	6.8	100.0
Total	44	100.0	100.0	

ขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวกรวดเร็ว

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	35	79.5	79.5	79.5
ปานกลาง	8	18.2	18.2	97.7
น้อย	1	2.3	2.3	100.0
Total	44	100.0	100.0	

เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรม ฯ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	39	88.6	88.6	88.6

เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรม ฯ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ปานกลาง	5	11.4	11.4	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพร้อมในการให้บริการ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	มาก	38	86.4	86.4	86.4
	ปานกลาง	6	13.6	13.6	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

ความพึงพอใจต่อการให้บริการฯ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	มาก	37	84.1	84.1	84.1
	ปานกลาง	6	13.6	13.6	97.7
	น้อย	1	2.3	2.3	100.0
	Total	44	100.0	100.0	



DESCRIPTIVES VARIABLES=address gender age contact a1 a2 a3 a4  
 /STATISTICS=MEAN SUM.

## Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Sum	Mean
สถานที่อยู่(ชื่อหมู่บ้าน)	44	82.00	1.8636
เพศ	44	69.00	1.5682
อายุ	44	109.00	2.4773
การติดต่อรับบริการ	44	126.00	2.8636
ขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวกเร็วฯ	44	54.00	1.2273
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรม ฯ	44	49.00	1.1136
สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพร้อมในการให้บริการ	44	50.00	1.1364
ความพึงพอใจต่อการให้บริการฯ	44	52.00	1.1818
Valid N (listwise)	44		