



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลหนองป่าครั่ง

ที่ ชม ๕๔๙๐๑/๘๐๒

วันที่ ๑๖ มิถุนายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน

เรียน หัวหน้าสำนักปลัด และผู้อำนวยการทุกกอง

ตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาให้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนที่มาติดต่อ ณ ห้อง One Stop Service เทศบาลตำบลหนองป่าครั่ง เพื่อจะได้รับทราบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการและจะได้นำไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชน นั้น

ทั้งนี้ งานประชาสัมพันธ์ สำนักปลัด ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจ สอบถามแก่ประชาชนตั้งแต่เดือนมกราคม ถึง ธันวาคม ๒๕๖๔ (สรุปรายละเอียดตามเอกสารที่แนบท้าย)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางกรกมล สลึงค์)

นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ

(นางสาวนันทาทิ รชตธนาถ)

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

(นางสาวพัชรภากร/พวงสายใจ)

13/6/25
หัวหน้าสำนักปลัด

(นายเฉลย ฆะอบเหล็ก)
ปลัดเทศบาลตำบลหนองป่าครั่ง

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
เทศบาลตำบลหนองป่าครั่ง อ.เมืองเชียงใหม่ จ.เชียงใหม่
ประจำเดือน มกราคม-ธันวาคม ๒๕๖๔

คำชี้แจง โปรดขีดเครื่องหมาย ✓ ตามระดับความคิดเห็นของท่านและเสนอแนะความคิดเห็นในช่องว่าง
ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

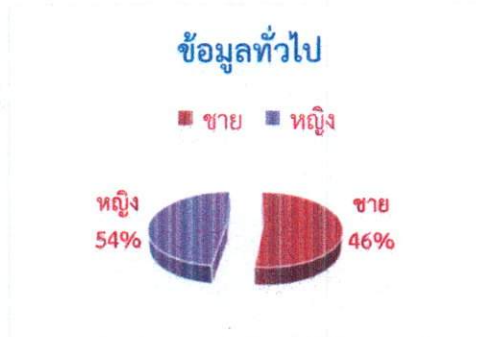
๑. เพศ

(๑.๑) ชาย จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒

(๑.๒) หญิง จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘

ตารางที่ ๑ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามและร้อยละ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๒๖	๕๒.๐๐
หญิง	๒๔	๔๘.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐



๒. อายุ

(๒.๑) ต่ำกว่า ๓๐ ปี จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔

(๒.๒) ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖

(๒.๓) ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘

(๒.๔) ๕๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒

ตารางที่ ๒ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามและร้อยละ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๑๒	๒๔.๐๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๓	๒๖.๐๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๙	๑๘.๐๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๑๖	๓๒.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐



ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

- (๒.๑) สำนักปลัด จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
- (๒.๒) กองช่าง จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐
- (๒.๓) กองคลัง จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐
- (๒.๔) กองการศึกษา จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐
- (๒.๕) กองสวัสดิการสังคมจำนวน ๐ คนคิดเป็นร้อยละ ๐
- (๒.๖) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมจำนวน๐คนคิดเป็นร้อยละ๐
- (๒.๗) อื่นๆ จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐

ตารางที่ ๓ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามและร้อยละ ประเภทเรื่องที่ขอรับบริการ

ประเภทเรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
สำนักปลัด	๕๐	๘๔.๐๐
กองช่าง	๓	๖.๐๐
กองคลัง	๔	๘.๐๐
กองการศึกษา	๐	๐.๐๐
กองสวัสดิการสังคม	๐	๐.๐๐
กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	๐	๐.๐๐
อื่นๆ	๑	๒.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐



ส่วนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน

หัวข้อการประเมิน	ระดับความคิดเห็น					จำนวนผู้ตอบ	ผลการวิเคราะห์	
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)		ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยน ตั้งกายสุภาพ เรียบร้อย	๔๓	๗	๐	๐	๐	๕๐.๐๐	๔.๘๖	มาก
	๘๖.๐๐%	๑๔.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%			
๒ เจ้าหน้าที่ได้ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างรวดเร็ว	๔๒	๘	๐	๐	๐	๕๐.๐๐	๔.๘๔	มาก
	๘๔.๐๐%	๑๖.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%			
๓ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และเอาใจใส่	๔๑	๙	๐	๐	๐	๕๐.๐๐	๔.๘๒	มาก
	๘๒.๐๐%	๑๘.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%			

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ									
๑	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๓๙	๑๑	๐	๐	๐	๕๐.๐๐	๔.๗๘	มาก
		๗๘.๐๐%	๒๒.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%			
๒	ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	๔๑	๙	๐	๐	๐	๕๐.๐๐	๔.๘๒	มาก
		๘๒.๐๐%	๑๘.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%			
๓	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	๓๙	๑๑	๐	๐	๐	๕๐.๐๐	๔.๗๘	มาก
		๗๘.๐๐%	๒๒.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก									
๑	อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๔๑	๙	๐	๐	๐	๕๐.๐๐	๔.๘๒	มาก
		๘๒.๐๐%	๑๘.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%			
๒	มีการจัดผังการให้บริการไว้อย่างชัดเจน เหมาะสม	๔๑	๙	๐	๐	๐	๕๐.๐๐	๔.๘๒	มาก
		๘๒.๐๐%	๑๘.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%			
๓	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ , บริการน้ำดื่ม	๔๒	๘	๐	๐	๐	๕๐.๐๐	๔.๘๔	มาก
		๘๔.๐๐%	๑๖.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%			
ค่าเฉลี่ยรวม								๔.๘๒	มาก

จากตารางข้างต้น พบว่าประชาชนผู้ทำการตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ ระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๘๒) โดยมีด้านด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในหัวข้อ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย ระดับ มาก (๔.๘๖) เป็นอันดับที่ ๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในหัวข้อ เจ้าหน้าที่ได้ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างรวดเร็ว และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในหัวข้อ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ , บริการน้ำดื่ม และระดับ มาก (๔.๘๒) เป็นอันดับที่ ๒ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในข้อหัว ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ระดับ มาก (๔.๗๘) เป็นอันดับสุดท้าย

หมายเหตุ : การวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กำหนดระดับความคิดเห็น ๕ ระดับ คือ มากที่สุด (๕) มาก (๔) ปานกลาง (๓) น้อย (๒) น้อยที่สุด (๑)

และกำหนดการแปลค่า ดังนี้

- | | | |
|---------------------------------|---------|------------|
| ๑.๑ ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐- ๑.๔๙ | หมายถึง | น้อยที่สุด |
| ๑.๒ ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๕๑- ๒.๔๙ | หมายถึง | น้อย |
| ๑.๓ ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๒.๕๑- ๓.๔๙ | หมายถึง | ปานกลาง |
| ๑.๔ ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๓.๕๑- ๔.๔๙ | หมายถึง | มาก |
| ๑.๕ ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๔.๕๑- ๕.๐๐ | หมายถึง | มากที่สุด |

ส่วนที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะในประเด็น

- พนักงานสุภาพ
- ควรมีบริการนอกพื้นที่