



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด เทศบาลตำบลสิริราช

ที่ ลป. ๕๓๗๐๑/

วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานการความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสิริราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลสิริราช

ด้วยเทศบาลตำบลสิริราช ได้ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสิริราช ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามารับบริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีประชาชนมาใช้บริการต่าง ๆ ณ เทศบาลตำบลสิริราช และผ่านเว็บไซต์ รวมจำนวนทั้งสิ้น ๑๐๐ คน ดังรายละเอียดแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวลักษมน กองมี)

นักจัดการงานทั่วไป

ความเห็น

(นางจิตาภา จำปา)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลตำบลสิริราช

ความเห็น.....

(นางธนัชญาณ์ ชาวอ่อน)

ผู้อำนวยการกองคลัง รักษาราชการ

ปลัดเทศบาลตำบลสิริราช

ความเห็น.....

พ.ต.อ.

(โอภาส จันทร์ปิง)

นายกเทศมนตรีตำบลสิริราช

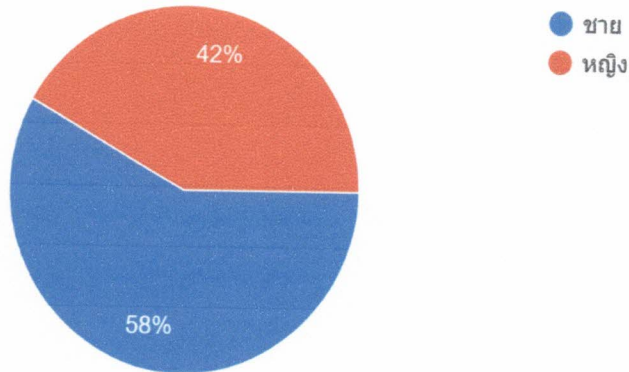
สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลสิริราช อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง

การเก็บข้อมูลเป็นการเก็บข้อมูลแบบสุ่มแจกแบบสอบถามจากผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลสิริราช และแบบสอบถามจากในเว็บไซต์ เทศบาลตำบลสิริราช สามารถเก็บแบบสอบถามได้ทั้งหมดจำนวน 100 ชุด จากแบบสอบถามพบว่า

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

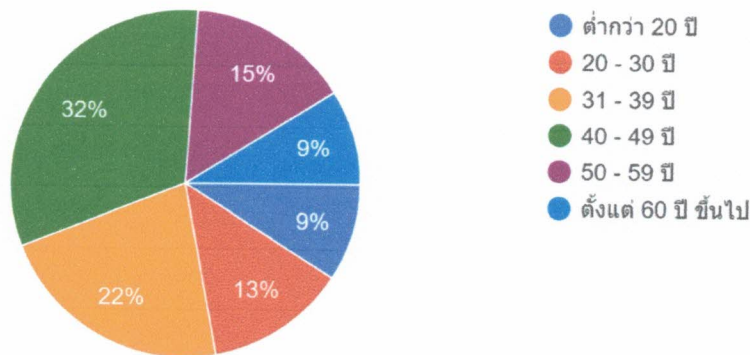
คำตอบ 100 ข้อ



จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 58.00 เพศหญิง จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00

2. อายุ

คำตอบ 100 ข้อ

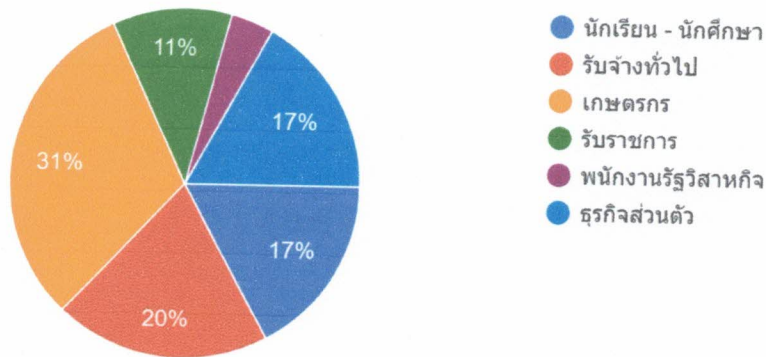


จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ใช้บริการมีช่วงอายุ 40-49 ปี ตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 รองลงมาเป็นช่วงอายุ 31-39 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 และ

ผู้ใช้บริการตอบแบบสอบถามน้อยสุด คือ ต่ำกว่า 20 ปี และ อายุ 60 ปี ขึ้นไป มีจำนวน 9 คน เท่ากัน คิดเป็น ร้อย 18.00

3. อาชีพ

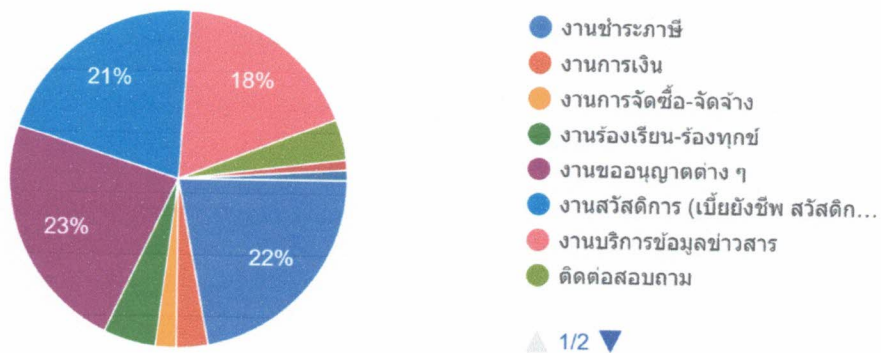
คำตอบ 100 ข้อ



จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ประกอบอาชีพเกษตรกร ตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 รองลงมาเป็นผู้ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00

4. งานที่ติดต่อ

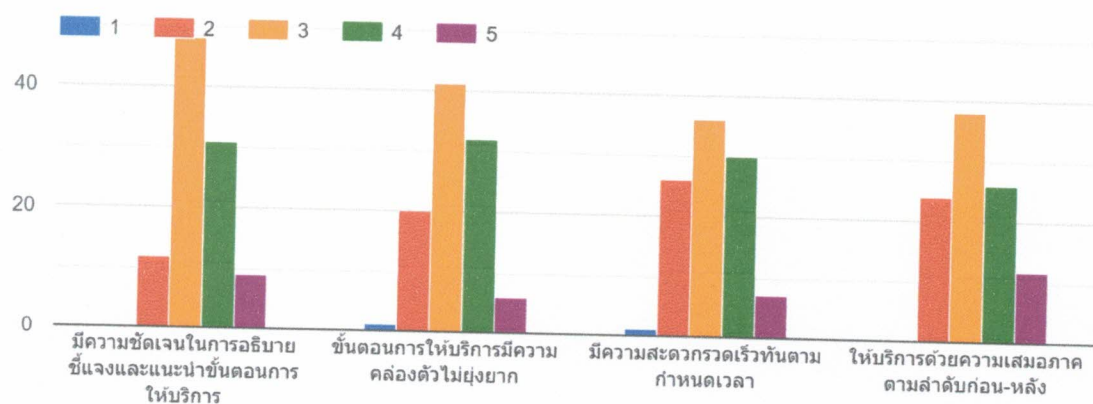
คำตอบ 100 ข้อ



จากการตอบแบบสอบถามพบว่า งานที่ติดต่อ เรื่องงานสวัสดิการ มากที่สุด จำนวน 22 คน คิดเป็น ร้อยละ 22.00 รองลงมา เรื่องงานชำระภาษี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 และน้อยที่ เรื่องงาน การเงิน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00

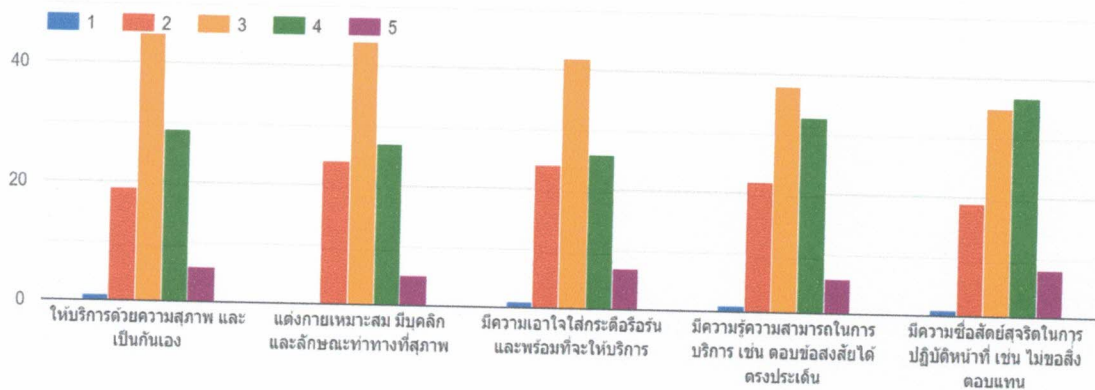
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนต่อหน่วยผู้ให้บริการ



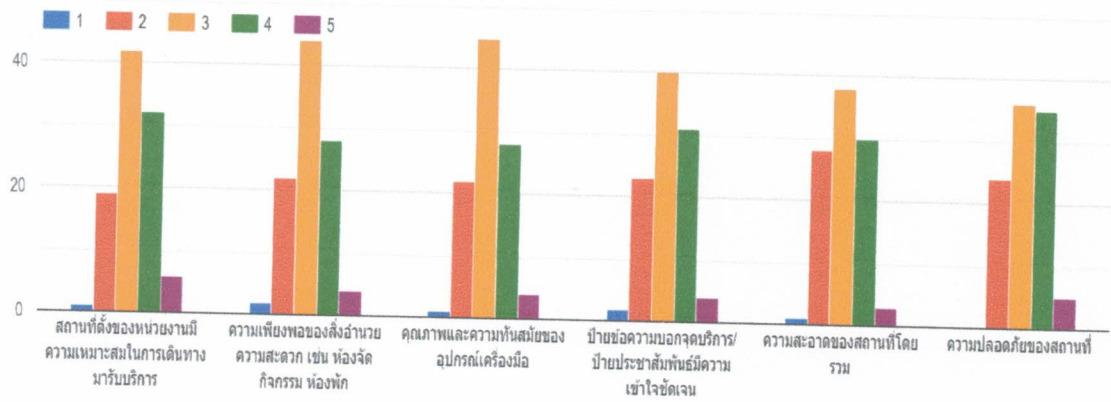
ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมาก	พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	เฉยๆ	ไม่พอใจ
มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการ ให้บริการ	9	31	48	12	
ขั้นตอนการให้บริการมีความ คล่องตัวไม่ยุ่งยาก	6	32	41	20	1
มีความสะดวกรวดเร็วทันตาม กำหนดเวลา	7	30	36	26	1
ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	12	26	38	24	

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมาก	พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	เฉยๆ	ไม่พอใจ
ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง	6	29	45	19	1
แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางสุภาพ	5	27	44	24	0
มีความเอาใจใส่กระตือรือร้นและพร้อมที่จะให้บริการ	7	26	42	24	1
มีความรู้ความสามารถในการบริการ	6	33	38	22	1
มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	8	37	35	19	1

ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก



ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมาก	พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	เฉยๆ	ไม่พอใจ
สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	6	32	42	19	1
ความเพียงพอของสิ่งแวดล้อม (เสียง ฝุ่น ควัน) กิจกรรม ห้องพัก	4	28	44	22	2
คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ	4	28	45	22	1
ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ความเข้าใจชัดเจน	4	31	40	40	2
ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	3	30	38	28	1
ความปลอดภัยของสถานที่	5	35	36	24	0

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ.....ไม่มี.....