



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองช่าง เทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย
ที่ ขร ๕๗๐๐๓/๓๕๐ ลงวันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๕
เรื่อง รายงานผลการสำรวจแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลแม่สายมิตรภาพ

เรื่องเดิม

ด้วยกองช่าง ได้ดำเนินการสำรวจแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ เพื่อเก็บรวบรวมไว้เป็นฐานข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

ข้อเท็จจริง

กองช่าง จึงได้รายงานและสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ ของผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ จำนวน ๓๐ ราย ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	ร้อยละ
๑. เพศ	
ชาย	๔๖.๗
หญิง	๕๓.๓
๒. อายุ	
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐
๒๑ - ๓๐ ปี	๑๖.๗
๓๑ - ๔๐ ปี	๔๓.๓
๔๑ - ๖๐ ปี	๔๐.๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๐
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด	
ประถมศึกษา	๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๔๐
ปริญญาตรี	๖๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๐
๔. อาชีพของผู้มารับบริการ	
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๓๓.๓
ผู้ประกอบการ	๔๐.๐
รับราชการ	๑๖.๗
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๑๐.๐
อื่นๆ	๐

ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามความพึงพอใจ ณ จุดบริการ

การวัดประเมินผลความพึงพอใจโดยใช้แบบสอบถาม กำหนดเกณฑ์ในการให้คะแนนมาตราส่วน
ประมาณค่า ดังนี้

- ๔.๕๐ - ๕.๐๐ หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
 ๓.๕๐ - ๔.๔๙ หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
 ๒.๕๐ - ๓.๔๙ หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
 ๑.๕๐ - ๒.๔๙ หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
 ๑.๐๐ - ๑.๔๙ หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ ๑ ด้านเวลา

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ค่า S.D	ระดับความคิดเห็น
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๘๗	๐.๓๔	มากที่สุด
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๗๗	๐.๔๓	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	๔.๘๒	๐.๓๕	มากที่สุด

จากตารางที่ ๑ ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
อยู่ในระดับ มากที่สุด ($X=๔.๘๗, S.D.=๐.๓๔$) รองลงมา คือ พึงพอใจความรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับ
มากที่สุด ($X=๔.๗๗, S.D.=๐.๔๓$) ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านเวลา อยู่ในระดับ มากที่สุด
($X=๔.๘๒, S.D.=๐.๓๕$) ดังนั้น ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจด้านเวลา ร้อยละ ๙๖.๔๐

ตารางที่ ๒ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ค่า S.D	ระดับความคิดเห็น
๒.๑ มีขั้นตอนการให้บริการที่หลากหลาย	๔.๙๓	๐.๒๕	มากที่สุด
๒.๒ ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๔.๘๗	๐.๓๔	มากที่สุด
๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๔.๙๐	๐.๓๐	มากที่สุด
๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๘๗	๐.๓๔	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	๔.๘๙	๐.๒๕	มากที่สุด

จากตารางที่ ๒ ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจ มีขั้นตอนการให้บริการที่หลากหลาย อยู่ใน
ระดับ มากที่สุด ($X=๔.๙๓, S.D.=๐.๒๕$) รองลงมา คือ พึงพอใจขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ
สะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับ มากที่สุด ($X=๔.๙๐, S.D.=๐.๓๐$) ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน
มีความชัดเจน อยู่ในระดับ มากที่สุด ($X=๔.๘๗, S.D.=๐.๓๔$) และมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ
ให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับ มากที่สุด ($X=๔.๘๗, S.D.=๐.๓๔$) ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยของความ
พึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับ มากที่สุด ($X=๔.๘๙, S.D.=๐.๒๕$) ดังนั้น ผู้มาใช้บริการมีความ
พึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ ๙๗.๘๐

ตารางที่ ๓ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ค่า S.D	ระดับความคิดเห็น
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๔.๙๗	๐.๑๘	มากที่สุด
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๕.๐๐	๐	มากที่สุด
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ข้อชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๕.๐๐	๐	มากที่สุด
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๕.๐๐	๐	มากที่สุด
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๕.๐๐	๐	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	๔.๙๙	๐.๐๓	มากที่สุด

จากตารางที่ ๓ ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ อยู่ในระดับ มากที่สุด ($X=5.00, S.D.=0$) มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ข้อชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ อยู่ในระดับ มากที่สุด ($X=5.00, S.D.=0$) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ อยู่ในระดับ มากที่สุด ($X=5.00, S.D.=0$) และการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับ มากที่สุด ($X=5.00, S.D.=0$) รองลงมา คือ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับ มากที่สุด ($X=4.97, S.D.=0.18$) โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับ มากที่สุด ($X=4.99, S.D.=0.03$) ดังนั้น ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ร้อยละ ๙๙.๘๐

ตารางที่ ๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ค่า S.D	ระดับความคิดเห็น
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์	๔.๘๓	๐.๓๗	มากที่สุด
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๔.๘๓	๐.๓๗	มากที่สุด
๔.๓ ความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ	๔.๗๓	๐.๔๔	มากที่สุด
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๔.๘๗	๐.๓๔	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	๔.๘๒	๐.๓๑	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ อยู่ในระดับ มากที่สุด ($X=4.83, S.D.=0.37$) มีจุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก อยู่ในระดับ มากที่สุด ($X=4.83, S.D.=0.37$) และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับ มากที่สุด ($X=4.87, S.D.=0.34$) รองลงมา คือ ความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ อยู่ในระดับ มากที่สุด ($X=4.73, S.D.=0.44$) ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับ มากที่สุด ($X=4.82, S.D.=0.31$) ดังนั้น ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๖.๔๐

ข้อพิจารณา

กองช่าง จึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ ของผู้มาใช้บริการ เทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ และเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ ต่อไป

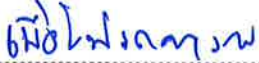
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)



(นางสาวภาคินี แสนสมฤทธิ์)
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

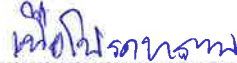
ความเห็นหัวหน้าหน่วยงาน



(ลงชื่อ)

(นายสุบิน ตารินทร์)
ผู้อำนวยการกองช่าง

ความเห็นปลัดเทศบาล



(ลงชื่อ)

(นางสาวพิชญาทร์ สำเนียงล้ำ)
รองปลัดเทศบาล รักษาการแทน
ปลัดเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ

ความเห็นนายกเทศมนตรี



(ลงชื่อ)

(นางสาวอุบล ใจวรรณ)
นายกเทศมนตรีตำบลแม่สายมิตรภาพ

รายงานผลการสำรวจแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
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 ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๒๖	๔				๓๐	๔.๘๗	๙๗.๓๓	๐.๓๔	มาก
		๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๒๗	๓				๓๐	๔.๙๐	๙๘.๐๐	๐.๓๐	มาก
		๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๒๖	๔				๓๐	๔.๘๗	๙๗.๓๓	๐.๓๔	มาก
๓	ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๒๙	๑				๓๐	๔.๙๗	๙๙.๓๓	๐.๑๘	มาก
		๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๓๐					๓๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๐.๐๐	มากที่สุด
		๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๓๐					๓๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๐.๐๐	มากที่สุด
		๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๓๐					๓๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๐.๐๐	มากที่สุด
		๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๓๐					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	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 ที่นั่งรอรับบริการ 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