



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานแผนและงบประมาณ สำนักปลัดเทศบาล สำนักงานเทศบาลตำบลเทพาลัย  
ที่ นบ ๕๒๒๗๑/- วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๕  
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเทพาลัย

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๕๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๑๓) พ.ศ.๒๕๕๒ มาตรา ๕๐,๕๑ ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของเทศบาล ต้องเน้นไปเพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อให้การบริการสาธารณะเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ได้ด้วยประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน ในเทศบาลตำบลเทพาลัย อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๔๕ (๔) แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๕๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๑๓) พ.ศ.๒๕๕๒ ประกอบกับ พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๒ จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ การวัดความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการพบว่าส่วนมากผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๗๐ รายละเอียดตามแบบสรุปประเมินผลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นางสาววันวิสา ไพรณรินทร์)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

จากเอกสาร

(สัญญา จิตรหาญ)

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

(นางสาวจิราพร ผิวพาณ)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

(นายฉัตรชัย ออยู่เย็น)

รองปลัดเทศบาลตำบลเทพาลัย

(นายอภิรักษ์ จุลศิริวัฒนกุล)

ปลัดเทศบาลตำบลเทพาลัย

-ทราบ

(นายประทีป ลักษกลาง)

นายกเทศมนตรีตำบลเทพาลัย

แบบสอบถามความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

สำนักงาน เทศบาลตำบลเทพาลัย อ่าเภอคง จังหวัดนครราชสีมา

ประจำเดือน มีนาคม 2565

ข้อซึ้งๆ ใจ กรุณาระบุเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ  1) ชาย  2) หญิง
2. อายุ  1) ต่ำกว่า 20 ปี  2) 21 - 40 ปี  4) 41 – 60 ปี  6) 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
- 1) ประถมศึกษา  2) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
- 3) ปริญญาตรี  4) สูงกว่าปริญญาตรี
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ
- 1) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร  2) ผู้ประกอบการ
- 3) ประชาชนผู้รับบริการ  4) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
- 5) อื่นๆ โปรดระบุ .....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
1. ด้านเวลา					
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
<b>3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>					
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น					
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่ทำผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
4.1 ความชัดเจนของป้าย ลัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ออกจุดบริการ					
4.2 จุด / ช่อง การให้บริการ มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
5. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด					

**ตอนที่ 3 บัญหา / ข้อเสนอแนะ**

- บัญหา 1. ....
2. ....
- ข้อเสนอแนะ 1. ..
2. ..

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

แบบสรุปประเมินผลความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ  
หน่วยงาน เทศบาลตำบลเทพาลัย อําเภอคง จังหวัดนครราชสีมา  
ประจำเดือน มีนาคม 2565

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ..... 10..... คน

ข้อมูลทั่วไป				จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ				5	50	
• ชาย				5	50	
• หญิง						
2. อายุ						
• ต่ำกว่า 20 ปี				5	50	
• 21 - 40 ปี				5	50	
• 41 – 60 ปี						
• 60 ปีขึ้นไป						
3. ระดับการศึกษาสูงสุด						
• ประถมศึกษา				5	50	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เที่ยบเท่า				4	40	
• นิรภัยญาติรี				1	10	
• สูงกว่านิรภัยญาติรี						
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ						
• เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร						
• ผู้ประกอบการ						
• ประชาชนผู้รับบริการ				10	100	
• องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน						
• อื่นๆ โปรดระบุ .....						

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ด้านเวลา										
1.1 การให้บริการเป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด	9	90	1	10						
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	9	90	1	10						
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ										
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้ง ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการ	7	70	3	30						

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	5	50	3	30	2	20				
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	8	80	2	20						
<b>3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>										
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	8	80	2	20						
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	9	90	1	10						
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบค่าถาม ข้อสงสัยได้ค้านหน้าได้เป็นต้น	10	100								
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่ทากผลประโยชน์ในทางมิชอบ	8	80	2	20						
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	8	80	2	20						
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>										
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ของจุดบริการ	9	90	1	10						
4.2 จุด / ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	10	100								
4.3 ความพึงพอใจของลูกค้า เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	10	100								
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	9	90	1	10						
5. ทำหน้าที่ความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	8	80								

ตอนที่ 3 ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....