บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานแผนและงบประมาณ สำนักปลัดเทศบาล สำนักงานเทศบาลตำบลเทพาลัย
ที่ นม ๕๒๒๗๑/- วันที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๔
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ **ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๔**

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเทพาลัย

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๑๓) พ.ศ.๒๕๕๒ มาตรา ๕๐,๕๑ ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของเทศบาล ต้องเน้นไปเพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อให้การบริการสาธารณะเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนในเทศบาลตำบลเทพาลัย อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๔๘ (๔) แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๔๙๖ 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** ๗๖.๗๐ รายละเอียดตามแบบสรุปประเมินผลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นางสาววันวิสา ไพรณะรินทร์)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

จ่าเอก
(สยุมภู จิตรหาญ)
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

(นางสาวจิราพร ผิวผาย)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

(นายฉัตรชัย อยู่เย็น)
รองปลัดเทศบาลตำบลเทพาลัย

(นายอภิรักษ์ จุลศิริวัฒนกุล)
ปลัดเทศบาลตำบลเทพาลัย

-ทราบ

(นายประทีป ล้ำกลาง)
นายกเทศมนตรีตำบลเทพาลัย

แบบสรุปประเมินผลความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

หน่วยงาน เทศบาลตำบลเทพาลัย อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา

ประจำเดือน ธันวาคม 2564

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

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
• ชาย	4	40	
• หญิง	6	60	
2. อายุ			
• ต่ำกว่า 20 ปี			
• 21 - 40 ปี	3	30	
• 41 – 60 ปี	5	50	
• 60 ปีขึ้นไป	2	20	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
• ประถมศึกษา	5	50	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	5	50	
• ปริญญาตรี			
• สูงกว่าปริญญาตรี			
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
• เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	2	20	
• ผู้ประกอบการ			
• ประชาชนผู้รับบริการ	8	80	
• 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 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	6	60	4	40						
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	10	100								
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	6	60	4	40						

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	4	40	6	60						
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	8	80	2	20						
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ 3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	5	50	5	50						
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	7	70	3	30						
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	9	90	1	10						
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	8	80	2	20						
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	8	80	2	20						
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	8	80	1	10	1	10				
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	10	100								
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	7	70	3	30						
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	10	100								
5. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	9	90	1	10						

ตอนที่ 3 ปัญหา/ ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ 3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น					
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
5. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด					

ตอนที่ 3 ปัญหา / ข้อเสนอแนะ

ปัญหา 1. .....

2. .....

ข้อเสนอแนะ 1. .. ..

2. .. ..

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

แบบสอบถามความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

สำนักงาน เทศบาลตำบลเทพาลัย อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา

ประจำเดือน ธันวาคม 2564

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ 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					