



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานยุทธศาสตร์และงบประมาณ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลเทพาลัย

ที่ นม ๕๒๒๗๑/- วันที่ ๒๙ มกราคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๔

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเทพาลัย

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๕๕๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๑๓) พ.ศ. ๒๕๖๒ มาตรา ๕๐,๕๑ ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของเทศบาล ต้องเน้นไปเพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน โดยการใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อให้การบริการสาธารณะเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนในเทศบาลตำบลเทพาลัย อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๔๘ (๔) แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๕๕๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๑๓) พ.ศ.๒๕๕๒ ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๒ จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ การวัดความพึงพอใจในการบริการประชาชน ณ จุดบริการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการพบว่าส่วนมากผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๗๐ รายละเอียดตามแบบสรุปประเมินผลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นางสาววันวิสา ไพธนะรินทร์)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

จำเอก

(স্যมภู จิตรหาญ)

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ รักษาราชการแทน

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

(นายอภิรักษ์ จุลศิริวัฒนกุล)

ปลัดเทศบาลตำบลเทพาลัย

- ทราบ

(นายประทีป ล้ากลาง)

นายกเทศมนตรีตำบลเทพาลัย

แบบสรุประเมินผลความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

หน่วยงาน เทศบาลตำบลเทพาลัย อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา

ประจำเดือน มกราคม 2564

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด10.....คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
1 เพศ			
• ชาย	4	40	
• หญิง	6	60	
2. อายุ			
• ต่ำกว่า 20 ปี			
• 21 - 40 ปี	5	50	
• 41 - 60 ปี	5	50	
• 60 ปีขึ้นไป			
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
• ประถมศึกษา	1	10	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	5	50	
• ปริญญาตรี	4	40	
• สูงกว่าปริญญาตรี			
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
• เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	1	10	
• ผู้ประกอบการ			
• ประชาชนผู้รับบริการ	9	90	
• 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	10	100								
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	7	70	3	30						
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ										
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	8	80	2	20						

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

ตอนที่ 3 ปัญหา/ ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....