



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานแผนและงบประมาณ สำนักปลัดเทศบาล สำนักงานเทศบาลตำบลเทพาลัย  
ที่ นบ ๕๒๒๗๑/- วันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕  
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเทพาลัย

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๕๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๑๓) พ.ศ.๒๕๕๒ มาตรา ๕๐,๕๑ ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของเทศบาล ด้องเน้นไปเพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน โดยใช้วิธีการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อให้การบริการสาธารณะเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน ในเทศบาลตำบลเทพาลัย อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๔๕ (๔) แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๕๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๑๓) พ.ศ.๒๕๕๒ ประกอบกับ พระราชบัญญัติฯ ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๒ จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ การวัดความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการพบว่าส่วนมากผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจต่อการ ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐ รายละเอียดตามแบบสรุปประเมินผลความพึงพอใจ/ ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นางสาววันวิสา ไพรณรินทร์)  
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

(สมมุก จิตราภู)  
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

(นางสาวจิราพร ผิวเผย)  
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

(นายฉัตรชัย ออยร์ย์)

(นายอภิรักษ์ จุลศิริวัฒนกุล)

รองปลัดเทศบาลตำบลเทพาลัย

(นายประทีป ลักษณะ)

นายกเทศมนตรีตำบลเทพาลัย

แบบสรุปประเมินผลความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ  
หน่วยงาน เทศบาลตำบลเทพาลัย อำเภอ จังหวัดนครราชสีมา  
ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2565

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ..... 10 คน

ชื่อ/นามสกุลทั่วไป	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	5	50	
● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เที่ยบเท่า	4	40	
● ปริญญาตรี	1	10	
● สูงกว่าปริญญาตรี			
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
● เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร			
● ผู้ประกอบการ			
● ประชาชนผู้รับบริการ	10	100	
● องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน			
● อื่นๆ โปรดระบุ .....			

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในการพิจารณาดำเนินกิจกรรม

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	5	50	4	10	1	10				
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	8	80	2	20						
<b>3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>										
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	7	70	3	30						
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	9	90	1	10						
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบค่าตอบ ชี้แจงห้องล้อสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	10	100								
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่วั่นเงินงาน ไม่ท่านผลประโยชน์ในทางมิชอบ	8	80	2	20						
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	8	80	2	20						
<b>4. ด้านลิงခាំនយគមសະគາរ</b>										
4.1 ความชัดเจนของป้ายลัญกักษณ์ ประชาสัมพันธ์ของจุดบริการ	7	70	3	30						
4.2 จุด / ช่อง การให้บริการมีความ เหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	8	80	2	20						
4.3 ความเพียงพอของลิงခាំនយ ความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ฯลฯ	10	100								
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	10	100								
5. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึง พοใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	8	80	2	20						

ตอนที่ 3 ปัญหา ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

แบบสอบถามความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ  
 ส้านักงาน เทศบาลตำบลเทพาลัย อ่าเภอคง จังหวัดนครราชสีมา  
 ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2565

ข้อชี้แจง กรุณาระบุเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตั้งกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

**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
 

<input type="checkbox"/> 1) ประถมศึกษา	<input type="checkbox"/> 2) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เที่ยบเท่า
<input type="checkbox"/> 3) ปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> 4) สูงกว่าปริญญาตรี
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ
 

<input type="checkbox"/> 1) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	<input type="checkbox"/> 2) ผู้ประกอบการ
<input type="checkbox"/> 3) ประชาชนผู้รับบริการ	<input type="checkbox"/> 4) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
<input type="checkbox"/> 5) อื่นๆ โปรดระบุ .....	

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ**

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ									
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก					
1. ด้านเวลา <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%;">1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด</td> <td style="width: 50%;"></td> </tr> <tr> <td>1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ</td> <td></td> </tr> </table>	1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด		1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ							
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด										
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ										
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%;">2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ</td> <td style="width: 50%;"></td> </tr> <tr> <td>2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมา ก่อนต้องได้รับบริการก่อน</td> <td></td> </tr> </table>	2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ		2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้		2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมา ก่อนต้องได้รับบริการก่อน					
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ										
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้										
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมา ก่อนต้องได้รับบริการก่อน										

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
<b>3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>					
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม รีบแจ้งข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น					
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่วับลินบน, ไม่ทำผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
3.5 การให้บริการเมื่อกลับบ้านทุกวิถีโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บูกุศลบริการ					
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. ..   |

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้