



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานแผนและงบประมาณ สำนักปลัดเทศบาล สำนักงานเทศบาลตำบลเทพาลัย  
ที่ นบ ๕๒๖๗๑/- วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕  
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเทพาลัย

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๕๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๓๓) พ.ศ.๒๕๕๒ มาตรา ๕๐,๕๑ ได้กำหนดจำนวนหน้าที่ของเทศบาล ต้องเน้นไปเพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อให้การบริการสาธารณะเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน ในเทศบาลตำบลเทพาลัย อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๔๘ (๔) แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๕๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๓๓) พ.ศ.๒๕๕๒ ประกอบกับ พระราชบุษฎีวีกีรา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๒ จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ การวัดความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการพบว่าส่วนมากผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ.....๘๗.๐๐..... รายละเอียดตามแบบสรุปประเมินผลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

✓

(นางสาววันวิสา ไพรณรินทร์)  
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

จ้าเอก

(สยามกุ จิตราณ)  
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

(นางสาวจารพร ผิวพาณ)  
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

(นายฉัตรชัย ออยู่เย็น)  
รองปลัดเทศบาลตำบลเทพาลัย

(นายอภิรักษ์ จุลศิริวัฒนกุล)  
ปลัดเทศบาลตำบลเทพาลัย

-ทราบ

(นายประทีป ลักษณะ)  
นายกเทศมนตรีตำบลเทพาลัย

แบบสรุปประเมินผลความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ  
หน่วยงาน เทศบาลตำบลเทพาลัย อ่าม่ากอคง จังหวัดนครราชสีมา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าต่อแบบสอบถามทั้งหมด ..... 10 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
● ชาย	5	50	
● หญิง	5	50	
2. อายุ			
● ต่ำกว่า 20 ปี			
● 21 - 40 ปี	7	70	
● 41 – 60 ปี	3	30	
● 60 ปีขึ้นไป			
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
● ประถมศึกษา	5	50	
● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เที่ยบเท่า	5	50	
● ปริญญาตรี			
● สูงกว่าปริญญาตรี			
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
● เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	1	10	
● ผู้ประกอบการ			
● ประชาชนผู้รับบริการ	9	90	
● องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน			
● อื่นๆ โปรดระบุ .....			

#### ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในการพัฒนากระบวนการดำเนินกิจกรรม

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ด้านเวลา	10	100								
1.1 การให้บริการเป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด										
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	7	70	3	30						
2. ด้านข้อมูลในการให้บริการ										
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้ง ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการ	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. ด้านคุณภาพที่ให้บริการ										
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	6	60	4	40						
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	10	100								
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบค่าตอบซื้อสั่งสั่งได้เป็นต้น	10	100								
3.4 ความเรียบหรูสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่วับลิบบน, ไม่ทำผลประโยชน์ในทางมิชอบ	8	80	2	20						
3.5 การให้บริการเหลือเกินกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	8	80	2	20						
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
4.1 ความชัดเจนของป้ายลักษณะ ประชารังส์พันธุ์อกฤดูบริการ	9	90	1	10						
4.2 จุด / ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	9	90	1	10						
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอวันบริการ น้ำดื่ม ห้องสีอิมพ์ ฯลฯ	10	100								
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	8	80	2	20						
5. ทำนองความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	7	70	3	30						

ตอนที่ 3 ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

แบบสอบถามความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

สำนักงาน เทศบาลตำบลเทพาลัย อ่ามนาคง จังหวัดนครราชสีมา

ประจำเดือน กันยายน 2565

ข้อซึ้งแจง กรณีทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

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/เที่ยบเท่า  
 3) ป्रถมญาตรี  4) สูงกว่าปฐมญาตรี
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 เช่นก่อนต้องได้รับบริการก่อน					

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, ไม่วับสินบน, ไม่ท้าผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
4.1 ความชัดเจนของป้าย ลัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
4.2 จุด / ช่อง การให้บริการ มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
5. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด					

**ตอนที่ 3 บัญหา / ข้อเสนอแนะ**

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

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่การวางแผนการในครั้งนี้