



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานแผนและงบประมาณ สำนักปลัดเทศบาล สำนักงานเทศบาลตำบลเทพาลัย  
ที่ นบ ๔๒๒๗/ - วันที่ ๓๑ มกราคม ๒๕๖๕  
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเทพาลัย

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๕๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๑๓) พ.ศ.๒๕๕๒ มาตรา ๕๐,๕๑ ได้กำหนดอานาจหน้าที่ของเทศบาล ต้องเน้นไปเพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน โดยใช้วิธีการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อให้การบริการสาธารณะเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน ในเทศบาลตำบลเทพาลัย อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๔๕ (๔) แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๕๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๑๓) พ.ศ.๒๕๕๒ ประกอบกับ พระราชนครภูมิ ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๒ จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ การวัดความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการพบว่าส่วนมากผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจต่อการ ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 82.70 รายละเอียดตามแบบสรุปประเมินผลความพึงพอใจ/ไม่ พึงพอใจต่อการให้บริการ ที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นางสาววันวิสา ไพรະรินทร์)  
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

จาก

(สุยุนทร์ จิตรหาญ)  
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

รองปลัดเทศบาลตำบลเทพาลัย

(นางสาวจิราพร ผิวพาณ)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

(นายอภิรักษ์ จุลศิริวัฒนกุล)  
ปลัดเทศบาลตำบลเทพาลัย

-ทราบ

(นายประทีป ลักษณะ)

นายกเทศมนตรีตำบลเทพาลัย

แบบสรุปประเมินผลความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ  
หน่วยงาน เทศบาลตำบลเทพาลัย อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา  
ประจำเดือน มกราคม 2565

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ..... 10 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
• ชาย	5	50	
• หญิง	5	50	
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	4	40	
• ปริญญาตรี	1	10	
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
• เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร			
• ผู้ประกอบการ			
• ประชาชนผู้รับบริการ	10	100	
• องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน			
• อื่นๆ โปรดระบุ .....			

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในการรวมของการดำเนินกิจกรรม

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ด้านเวลา	6	60	4	40						
1.1 การให้บริการเป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด										
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	10	100								
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ										
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้ง ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการ	4	40	6	60						

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	7	70	3	30						
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มา ก่อน ต้องได้รับบริการก่อน	9	90	1	10						
3. ด้านคุณภาพที่ให้บริการ										
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	5	50	5	50						
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	10	100								
3.3 ความรู้ความสนใจในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นทัน	10	100								
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอเลือกตอบแทน, ไม่รับลินบัน, ไม่ทำผลประโยชน์ในทางมิชอบ	8	80	2	20						
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	8	80	2	20						
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์นักศึกษา	10	100								
4.2 จุด / ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	10	100								
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอวันบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ฯลฯ	9	90	1	10						
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	10	100								
5. ทำให้มีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	8	80	2	20						

ตอนที่ 3 ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

แบบสอบถามความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ  
 สำนักงาน เทศบาลตำบลเทพาลัย อําเภอคง จังหวัดนครราชสีมา  
 ประจำเดือน มกราคม 2565

ข้อี้แจง กรุณากาเครื่องหมาย ✓ 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
 

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

<input type="checkbox"/> 1)เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	<input type="checkbox"/> 2) พื้นประกอบการ
3) ประชาชนผู้รับบริการ	<input type="checkbox"/> 4) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
<input type="checkbox"/> 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 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เท่ห์มากก่อนต้อง ได้รับบริการก่อน					

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
<b>3. ด้านมุคคลากรที่ให้บริการ</b>					
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น					
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งของ ไม่วันลินบน, ไม่ทำผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
3.5 การให้บริการเมื่อกลับบ้านทุกวิถีโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
<b>4. ด้านลิงจ้ำนวยความสะดวก</b>					
4.1 ความชัดเจนของป้าย ลัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกรุ่งเรือง					
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ รับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
5. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อุญญานะดี					

**ตอนที่ 3 บัญหา / ข้อเสนอแนะ**

บัญหา 1. ....

2. ....

ข้อเสนอแนะ 1. ....

2. ....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้