



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานประชาสัมพันธ์ สำนักปลัดเทศบาล

ที่ /๒๕๖๔

ลงวันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานการประเมินผลความพึงพอใจ

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

งานประชาสัมพันธ์ เทศบาลตำบลท่าไม้ ได้ทำการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน ที่มารับบริการจากกองงานต่างๆ ของเทศบาลตำบลท่าไม้ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ นั้น

ช่วงระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๓ ถึง กันยายน ๒๕๖๔ ปรากฏว่ามีผู้มาตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น ๕๒ คน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

- ๑.๑ เป็นเพศชาย ร้อยละ ๓๘.๔๖ และเพศหญิง ร้อยละ ๖๑.๕๔
- ๑.๒ อายุผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ ๔๑-๖๐ ปี ร้อยละ ๓๖.๕๔
- ๑.๓ ระดับการศึกษาผู้มาใช้บริการอยู่ในระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ ๓๘.๔๖
- ๑.๔ สถานภาพของผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ ๕๗.๖๙

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินงานกิจกรรม

๒.๑ ด้านเวลา

- ๒.๑.๑ ความพึงพอใจในด้านเวลา มีความพอใจมาก ร้อยละ ๗๑.๑๕
- ๒.๑.๒ ความพึงพอใจในด้านความรวดเร็วในการให้บริการ มีความพอใจมาก ร้อยละ ๗๖.๙๒

ความพึงพอใจด้านเวลา

เฉลี่ยร้อยละ ๗๔.๐๔

๒.๒ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ

- ๒.๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้การบริการ มีความพอใจมาก ร้อยละ ๖๙.๒๓
- ๒.๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ มีความพอใจมาก ร้อยละ ๖๗.๓๑
- ๒.๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน มีความพอใจมาก ร้อยละ ๘๔.๖๒

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ

เฉลี่ยร้อยละ ๗๓.๗๒

๒.๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

- ๒.๓.๑ มีความเหมาะสมในการแต่งกาย มีความพอใจมาก ร้อยละ ๖๕.๓๘
- ๒.๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีความพอใจมาก ร้อยละ ๗๕.๐๐
- ๒.๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น ร้อยละ ๗๖.๙๒

๒.๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน , ไม่รับสินบน , ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ มีความพอใจมาก
ร้อยละ ๘๔.๖๒

๒.๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความพอใจมาก
ร้อยละ ๘๖.๕๔

ความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ
เฉลี่ยร้อยละ ๗๗.๖๙

๒.๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๒.๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ
มีความพอใจมาก ร้อยละ ๗๖.๙๒

๒.๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก
มีความพอใจมาก ร้อยละ ๘๘.๔๖

๒.๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ
น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๙๒.๓๑

๒.๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ มีความพอใจมาก ร้อยละ ๗๕.๐๐

๒.๔.๕ ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม
มีความพอใจมาก ร้อยละ ๙๔.๒๓

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
เฉลี่ยร้อยละ ๘๕.๒๙

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ข้อเสนอแนะสรุปความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

- ไม่มี

ดังนั้น สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ เพื่อประมวลผลเสนอผู้บริหาร คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๖๙

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


(นางสาวโชติรส ศรีวรกุล)
คนงานทั่วไป


(นางสวานันทิยา ใจเย็น)
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ


นางสาวจันทนา ศรีจารุง
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล


(นางสุริยริสสา พึ่งไทย)
รองปลัดเทศบาล


นางสาวพงนีย์ คุรุทชาติ
ปลัดเทศบาล

- พยาน
 - คำวินิจฉัย
 - อนุมัติ
 - อนุญาต
 - _____
- 
(นางกรกกรใจเย็น)
นายกเทศมนตรีตำบลท่าไข่

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๓๕	๖๗.๓๑	๑๓	๒๕.๐๐	๔	๗.๖๙	-	-	-	-
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๔๔	๘๕.๖๒	๘	๑๕.๓๘	-	-	-	-	-	-
๓. ด้านบุคลากรที่ให้ บริการ										
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้ บริการ	๓๔	๖๕.๓๘	๑๘	๓๔.๖๒	-	-	-	-	-	-
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๓๙	๗๕.๐๐	๑๓	๒๕.๐๐	-	-	-	-	-	-
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๔๔	๗๖.๙๒	๑๒	๒๓.๐๘	-	-	-	-	-	-
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่ทำผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๔๔	๘๕.๖๒	๘	๑๕.๓๘	-	-	-	-	-	-
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔๕	๘๖.๕๕	๗	๑๓.๔๖	-	-	-	-	-	-
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๔๐	๗๖.๙๒	๑๒	๒๓.๐๘	-	-	-	-	-	-
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๔๖	๘๘.๕๖	๖	๑๑.๕๕	-	-	-	-	-	-
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๔๘	๙๒.๓๑	๔	๗.๖๙	-	-	-	-	-	-
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๓๙	๗๕.๐๐	๘	๑๕.๓๘	๕	๙.๖๒	-	-	-	-
๕. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๔๙	๙๔.๒๓	๒	๓.๘๕	๑	๑.๙๒	-	-	-	-

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

- ตัวอย่าง -

แบบสอบถามความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

เทศบาลตำบลท่าไม้

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ๑) ชาย ๒) หญิง

๒. อายุ ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒) ๒๑ - ๔๐ ปี ๓) ๔๑ - ๖๐ ปี ๔) ๖๐ ปีขึ้นไป

๓. ระดับการศึกษาสูงสุด

- ๑) ประถมศึกษา ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
 ๓) ปริญญาตรี ๔) สูงกว่าปริญญาตรี

๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ

- ๑) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ๒) ผู้ประกอบการ
 ๓) ประชาชนผู้รับบริการ ๔) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
 ๕) อื่นๆ โปรดระบุ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ อย่างสุภาพ					
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น					
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน,ไม่หาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ					
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ					
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและ เข้าถึงได้สะดวก					
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
๕. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับใด					

ตอนที่ 3 ปัญหา / ข้อเสนอแนะ

- ปัญหา ๑.
๒.
- ข้อเสนอแนะ ๑. ..
๒. ..

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....