



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลกระโสม

ที่ พง ๖๑๓๐๑/๑๙๑

วันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลกระโสม

ตามที่ เทศบาลตำบลกระโสม ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ เทศบาลตำบลกระโสม เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติเพื่อการบริการประชาชน ด้านงานบริการ เพื่อนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลกระโสมให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป โดยเริ่มดำเนินการ เมื่อวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

ในการนี้ สำนักปลัดเทศบาล ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ให้ผู้บริหารทราบ โดยมีผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ มีทั้งหมด ๑๒๕ ราย เป็นเพศชาย ๕๔ ราย เพศหญิง ๗๑ ราย ผลการประเมินมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางอุมาพร ตรีแก้ว)

เจ้าพนักงานธุรการ

เรียน ปลัดเทศบาล

(นายสมชาย ภูมิรักษ์)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

เรียน รองนายกเทศมนตรี / นายกเทศมนตรี

(นายสรรเสริญ บุญยัษเฐียร)

ปลัดเทศบาล

/เรียน นายกเทศมนตรี.....

เรียน นายกเทศมนตรี

ศิริประภาภาณุ

วิวัฒน์ สกวนพงษ์

(นายวิวัฒน์ วิศาล)

รองนายกเทศมนตรีตำบลกระโสม

ความเห็นของนายกเทศมนตรี

-ทราบ

วิวัฒน์ สกวนพงษ์

(นายวิวัฒน์ สกวนพงษ์)

นายกเทศมนตรีตำบลกระโสม

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ
เทศบาลตำบลกระโสม อำเภอตะกั่วทุ่ง จังหวัดพังงา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๒๕ ราย

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ - ชาย - หญิง	 ๕๔ ๗๑	 ๔๓.๒๐ ๕๖.๘๐	
๒. อายุ - ต่ำกว่า ๒๐ ปี - ๒๑ - ๔๐ ปี - ๔๑ - ๖๐ ปี - ๖๐ ปีขึ้นไป	 ๑๙ ๔๒ ๕๙ ๕	 ๑๕.๒๐ ๓๓.๖๐ ๔๗.๒๐ ๔.๐๐	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด - ประถมศึกษา - มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า - ปริญญาตรี - สูงกว่าปริญญาตรี	 ๕๙ ๕๔ ๑๒ ๐	 ๔๗.๒๐ ๔๓.๒๐ ๙.๖๐ ๐.๐๐	
๔. อาชีพของผู้มารับบริการ - ข้าราชการ - ค้าขาย - รับจ้างทั่วไป - เกษตรกร - อื่นๆ ระบุ.....	 ๑๒ ๖๑ ๕๐ ๒ ๐	 ๙.๖๐ ๔๘.๘๐ ๔๐.๐๐ ๑.๖๐ ๐.๐๐	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๘๐ ช่วงอายุ ๔๑-๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๒๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๒๐ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๘๐

ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ณ จุดบริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ราย)				
	๕	๔	๓	๒	๑
๒.๑ ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน	๑๑๘	๗	๐	๐	๐
๒.๑.๒ การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	๑๑๘	๗	๐	๐	๐
๒.๑.๓ ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับสภาพงาน	๑๑๘	๗	๐	๐	๐
๒.๑.๔ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม	๑๑๘	๗	๐	๐	๐
๒.๒ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๒.๒.๑ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร	๑๒๑	๔	๐	๐	๐
๒.๒.๒ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ สะดวก รวดเร็ว เอาใจใส่	๑๒๑	๔	๐	๐	๐
๒.๒.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๑๒๑	๔	๐	๐	๐
๒.๒.๔ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นกลางไม่เลือกปฏิบัติ	๑๒๑	๔	๐	๐	๐
๒.๓ ด้านความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
๒.๓.๑ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	๑๖	๑๐๙	๐	๐	๐
๒.๓.๒ มีความชัดเจนของป้ายบอกทางและสถานที่ให้บริการ	๑๖	๑๐๙	๐	๐	๐
๒.๓.๓ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๑๖	๑๐๘	๑	๐	๐
๒.๓.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน	๑๖	๑๐๙	๐	๐	๐

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ

๒.๑ ด้านความพึงใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ในด้านนี้ ในระดับพึงพอใจมากที่สุด จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๑๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๐

๒.๒ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ในด้านนี้ ในระดับพึงพอใจมากที่สุด จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๒๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐

๒.๓ ด้านความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ในด้านนี้ ในระดับพึงพอใจมาก จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๐๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ

เทศบาลตำบลกระโสม อำเภอตะกั่วทุ่ง จังหวัดพังงา

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ในข้อที่ตรงกับความจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ชาย หญิง
๒. อายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒๑ - ๔๐ ปี ๔๑ - ๖๐ ปี ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด ประถมศึกษา มัธยมศึกษาต้น/ปลาย/เทียบเท่า ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
๔. อาชีพของผู้มาบริการ ข้าราชการ ค้าขาย รับจ้างทั่วไป เกษตรกร อื่นๆ ระบุ.....

ส่วนที่ ๒ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ณ จุดบริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่องระดับการตัดสินใจ ข้อละ ๑ ช่อง โดยมีค่าน้ำหนัก ดังนี้
 ระดับ ๕ หมายถึง ระดับมากที่สุด ระดับ ๔ หมายถึง ระดับมาก ระดับ ๓ หมายถึง ระดับปานกลาง
 ระดับ ๒ หมายถึง ระดับน้อย ระดับ ๑ หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๒.๑ ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน	/				
๒.๑.๒ การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	/				
๒.๑.๓ ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับสภาพงาน	/				
๒.๑.๔ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม	/				
๒.๒ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๒.๒.๑ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร	/				
๒.๒.๒ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ สะดวก รวดเร็ว เอาใจใส่	/				
๒.๒.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	/				
๒.๒.๔ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นกลางไม่เลือกปฏิบัติ	/				
๒.๓ ด้านความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
๒.๓.๑ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ		/			
๒.๓.๒ มีความชัดเจนของป้ายบอกทางและสถานที่ให้บริการ		/			
๒.๓.๓ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ		/			
๒.๓.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน		/			

ข้อเสนอแนะ.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ

เทศบาลตำบลกระโสม อำเภอตะกั่วทุ่ง จังหวัดพังงา

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ในข้อที่ตรงกับความจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ชาย หญิง
๒. อายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒๑ - ๔๐ ปี ๔๑ - ๖๐ ปี ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด
 ประถมศึกษา มัธยมศึกษาต้น/ปลาย/เทียบเท่า ปริญญาตรี
 สูงกว่าปริญญาตรี
๔. อาชีพของผู้มาบริการ
 ข้าราชการ ค้าขาย รับจ้างทั่วไป เกษตรกร
 อื่นๆ ระบุ.....

ส่วนที่ ๒ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ณ จุดบริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่องระดับการตัดสินใจ ข้อละ ๑ ช่อง โดยมีค่าน้ำหนัก ดังนี้

ระดับ ๕ หมายถึง ระดับมากที่สุด ระดับ ๔ หมายถึง ระดับมาก ระดับ ๓ หมายถึง ระดับปานกลาง
 ระดับ ๒ หมายถึง ระดับน้อย ระดับ ๑ หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๒.๑ ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน	<input checked="" type="checkbox"/>				
๒.๑.๒ การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	<input checked="" type="checkbox"/>				
๒.๑.๓ ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับสภาพงาน	<input checked="" type="checkbox"/>				
๒.๑.๔ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม	<input checked="" type="checkbox"/>				
๒.๒ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๒.๒.๑ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร	<input checked="" type="checkbox"/>				
๒.๒.๒ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ สะดวก รวดเร็ว เอาใจใส่	<input checked="" type="checkbox"/>				
๒.๒.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	<input checked="" type="checkbox"/>				
๒.๒.๔ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นกลางไม่เลือกปฏิบัติ	<input checked="" type="checkbox"/>				
๒.๓ ด้านความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
๒.๓.๑ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	<input checked="" type="checkbox"/>				
๒.๓.๒ มีความชัดเจนของป้ายบอกทางและสถานที่ให้บริการ	<input checked="" type="checkbox"/>				
๒.๓.๓ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	<input checked="" type="checkbox"/>				
๒.๓.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน	<input checked="" type="checkbox"/>				

ข้อเสนอแนะ.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ
เทศบาลตำบลกระโสม อำเภอดงแก้ว จังหวัดพังงา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ในข้อที่ตรงกับความจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ชาย หญิง
๒. อายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒๑ - ๔๐ ปี ๔๑ - ๖๐ ปี ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด
 ประถมศึกษา มัธยมศึกษาต้น/ปลาย/เทียบเท่า ปริญญาตรี
 สูงกว่าปริญญาตรี
๔. อาชีพของผู้มาบริการ
 ข้าราชการ ค้าขาย รับจ้างทั่วไป เกษตรกร
 อื่นๆ ระบุ.....

ส่วนที่ ๒ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ณ จุดบริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่องระดับการตัดสินใจ ข้อละ ๑ ช่อง โดยมีค่าน้ำหนัก ดังนี้
 ระดับ ๕ หมายถึง ระดับมากที่สุด ระดับ ๔ หมายถึง ระดับมาก ระดับ ๓ หมายถึง ระดับปานกลาง
 ระดับ ๒ หมายถึง ระดับน้อย ระดับ ๑ หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๒.๑ ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน					
๒.๑.๒ การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว					
๒.๑.๓ ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับสภาพงาน					
๒.๑.๔ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม					
๒.๒ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๒.๒.๑ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร					
๒.๒.๒ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ สะดวก รวดเร็ว เอาใจใส่					
๒.๒.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น					
๒.๒.๔ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นกลางไม่เลือกปฏิบัติ					
๒.๓ ด้านความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
๒.๓.๑ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ					
๒.๓.๒ มีความชัดเจนของป้ายบอกทางและสถานที่ให้บริการ					
๒.๓.๓ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					
๒.๓.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน					

ข้อเสนอแนะ.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้