



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานประชาสัมพันธ์ สำนักปลัดเทศบาล

ที่ /๒๕๖๒

ลงวันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานการประเมินผลความพึงพอใจ

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

งานประชาสัมพันธ์ เทศบาลตำบลท่าไม้ ได้ทำการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลท่าไม้ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ นั้น

ช่วงระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๑ ถึง กันยายน ๒๕๖๒ ปรากฏว่ามีผู้มาตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 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 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ 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 สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น 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 ๗๖.๕๒

๒.๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๒.๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ มีความพอใจมาก ร้อยละ ๗๖.๕๒

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

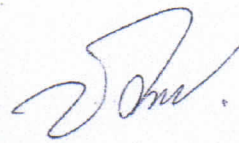
ตอนที่ ๓ ปัญหา/ข้อเสนอแนะสรุปความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ  
- ไม่มี

ดังนั้น สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ เพื่อประมวลผลเสนอ

เรียน ปลัดเทศบาลผู้บริหาร คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๔๙

เพื่อโปรดทราบ จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

สุชนพรทิพย์ เกตุชู  
หัวหน้าฝ่ายปกครอง



(นางสาวโชติรส ศรีวรรกุล)

คนงานทั่วไป (นางสาวกนกกร อภิวัฒน์ชูญา)

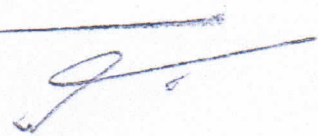
หัวหน้าฝ่ายปกครอง

  
(นางสุริยริสสา พึ่งไชย)  
รองปลัดเทศบาล

- ทราบ
- ดำเนินการ
- อนุมัติ
- อนุญาต
- \_\_\_\_\_



(นางสาวพงษ์วี คุรุวงศ์)  
ปลัดเทศบาล



(นายเกรียงไกร ใจเย็น)  
นายเทศมนตรีตำบลท่าไคร้





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	๘๔.๖๒	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, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๔๔	๘๔.๖๒	๘	๑๕.๓๘	-	-	-	-	-	-
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔๕	๘๖.๕๔	๗	๑๓.๔๖	-	-	-	-	-	-
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๔๐	๗๖.๙๒	๑๒	๒๓.๐๘	-	-	-	-	-	-
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๔๖	๘๘.๔๖	๖	๑๑.๕๔	-	-	-	-	-	-
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**

.....

.....

.....

.....



จุดประเมินผลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร เทศบาลตำบลท่าไม้





# สถานที่ตั้งศูนย์ฯ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร

งานบริการประชาชน เพื่อให้ประชาชนชนสามารถเข้ารับบริการ

ด้วยความสะดวก ภายในอาคารสำนักงานเทศบาลตำบลท่าไม้



**-ตัวอย่าง-**

**แบบสอบถามความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ**

ศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร เทศบาลตำบลท่าไม้

เดือน.....พ.ศ.๒๕๖๒

**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
<b>๑. ด้านเวลา</b>					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
<b>๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					



ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
<b>๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น					
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน,ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
<b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ					
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
<b>๕. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด</b>					

**ตอนที่ 3 ปัญหา / ข้อเสนอแนะ**

ปัญหา ๑. ....

๒. ....

ข้อเสนอแนะ ๑. ....

๒. ....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.๒๕๖๒