



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลท่าข้าวเปลือก

ที่ ขร ๕๕๕๐๑ / -

วันที่ ๑๗ กันยายน ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานสรุปผลในการกรอกแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลท่าข้าวเปลือก

ตามที่ เทศบาลตำบลท่าข้าวเปลือก ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าข้าวเปลือกหรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลท่าข้าวเปลือก เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่องของการให้บริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น นั้น

ดังนั้น สำนักปลัด เทศบาลตำบลท่าข้าวเปลือก จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าข้าวเปลือก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (ระหว่างเดือนเมษายน ๒๕๖๒ – กันยายน ๒๕๖๒) รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสาวกัญญา ทนทาน)

หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ)

(นายศรีสวัสดิ์ หงษ์คำ)

ปลัดเทศบาลตำบลท่าข้าวเปลือก

(ลงชื่อ)

(นายสุทิน กัปพะพะ)

นายกเทศมนตรีตำบลท่าข้าวเปลือก

แบบสรุปประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
เทศบาลตำบลท่าข้าวเปลือก อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย  
ประจำปีงบประมาณ 2562 (ระหว่างเดือน เมษายน 2562 – กันยายน 2562)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 50 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
➤ ชาย	14	28	
➤ หญิง	36	72	
2. อายุ			
➤ ต่ำกว่า 20 ปี	2	4	
➤ 21 - 40 ปี	25	50	
➤ 41 - 60 ปี	8	16	
➤ 60 ปีขึ้นไป	15	30	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
➤ ประถมศึกษา	25	50	
➤ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	12	24	
➤ ปริญญาตรี	13	26	
➤ สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
➤ เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	10	20	
➤ ผู้ประกอบการ	6	12	
➤ ประชาชนผู้รับบริการ	34	68	
➤ องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	-	-	
➤ อื่นๆ โปรดระบุ .....	-	-	

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม

ประเด็น	ความพึงพอใจ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>1. ด้านเวลา</b>										
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	7	14	43	86						
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	5	10	45	90						
<b>2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>										
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	7	14	40	80	3	6				
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	10	20	40	80						
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	9	18	40	80	1	2				
<b>3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>										
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	9	18	40	80	1	2				
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	10	20	40	80						
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	13	26	37	74						
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน,ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	9	18	41	82						
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	9	18	41	82						
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>										
4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	9	18	41	82						
4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	12	24	38	76						

ประเด็น	ความพึงพอใจ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	13	26	37	74						
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	11	22	39	78						
5. ท่านมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับใด	13	26	37	74						

ตอนที่ 3 ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

ควรมี สถานที่จอดรถสำหรับคนมาให้บริการ

.....

.....

.....