



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานประชาสัมพันธ์ สำนักปลัดเทศบาล

ที่ รบ ๕๒๗๐๑/

วันที่ ๑๙ ตุลาคม ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองโพ

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหนองโพ

ตามที่งานประชาสัมพันธ์ สำนักปลัดเทศบาลตำบลหนองโพ ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานเทศบาลตำบลหนองโพ ณ จุดประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองโพ นั้น

บัดนี้งานประชาสัมพันธ์ ได้จัดเก็บข้อมูลและประมวลผลแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองโพ จึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองโพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ตามแบบสรุปที่แนบมาพร้อมนี้ (ขอให้ส่งรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการบริการของเทศบาลตำบลหนองโพ ในเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลหนองโพ และประชาสัมพันธ์เสียงตามสายของเทศบาลตำบลหนองโพ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาสั่งการ

(นางสาวกนกนิกษ์ ตั้งสุรัตน์)

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

เรียน ปลัดเทศบาลตำบลหนองโพ

☒ เพื่อโปรดทราบ

☐ เพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวอัญญา โมฬาริเวศ)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล (นักบริหารงานทั่วไประดับต้น)

นายกเทศมนตรีตำบลหนองโพ

สรุปรายงานผลความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ									
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	(5)		(4)		(3)		(2)		(1)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.ด้านเวลา										
1. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	70	78.65	15	16.85	4	4.5				
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	72	80.89	10	11.23	7	7.88				
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ										
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	75	84.26	8	9	6	6.74				
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	71	79.77	11	12.35	7	7.88				
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	73	82.02	11	12.35	5	5.63				
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ										
3.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	78	87.64	7	7.88	4	4.48				
3.2 แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	76	85.38	6	6.74	7	7.88				
3.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	74	83.14	8	8.9	7	7.86				
3.4 มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	77	86.51	9	10.11	3	3.38				
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	79	88.76	7	7.86	3	3.38				
4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าได้สะดวก	71	79.77	7	7.88	11	12.35				
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง รอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	72	80.89	10	11.23	7	7.88				
ด้านคุณภาพการให้บริการ										
5.1 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	75	84.26	8	8.98	6	6.76				
5.2 ได้รับการบริการที่คุ้มค่า	70	78.65	8	8.98	11	12.37				
5.3 ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	77	86.51	10	11.23	2	2.26				



แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ
สำนักงานเทศบาลตำบลหนองโพ
วันเดือนปีที่ตอบแบบสอบถาม.....

วัตถุประสงค์ เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการเข้าใช้สถานที่และบริการของสำนักงานเทศบาลตำบลหนองโพ เพื่อนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ใส่เครื่องหมาย ✓ ใน ☐ หรือเติมข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน)

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 21-40 ปี ☐ 41-60 ปี ☐ 61 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ
☐ เกษตรกร ☐ ผู้ประกอบการ ☐ ประชาชนผู้รับบริการ
☐ ผู้สูงอายุ ☐ คนพิการ ☐ ผู้ใหญ่บ้าน
☐ กรรมการชุมชน ☐ กรรมการสตรี ☐ อื่นๆ โปรด ระบุ.....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ (ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด)
ระดับ 5 = พอใจมาก ระดับ 4 = พอใจ ระดับ 3 = พอใจน้อย ระดับ 2 = ไม่พอใจ ระดับ 1 = ไม่พอใจมาก

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ มาก (5)	พอใจ (4)	พอใจ น้อย (3)	ไม่ พอใจ (2)	ไม่ พอใจมาก (1)
1.ด้านเวลา					
การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง					
3.2 แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ					
3.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ					

