



## บันทึกข้อความ



ส่วนราชการ สำนักปลัด

ที่ 54001/ -

วันที่ 5 ตุลาคม 2565

แบบสำรวจฯ

เรื่อง รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลบ้านเตือ  
เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน

สิ่งที่ส่งมาด้วย รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำนวน 1 ฉบับ

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบ้านเตือ

เพื่อให้การปรับปรุงการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สอดคล้องกับ มาตรา 52 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการที่ดี พ.ศ. 2546 ที่ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน และเพื่อเป็นการยกระดับมาตรฐานการบริการที่เป็นความต้องการของประชาชนและประชาชนสามารถตรวจสอบได้


เทศบาลตำบลบ้านเตือ จึงได้ปฏิบัติตามขั้นตอนการรับฟังความคิดเห็นสอบถามผ่านแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลบ้านเตือ ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2565 - 31 ธันวาคม 2565 (ไตรมาสที่ 1) รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

  
(นางจุชาทิพย์ ถีสุนเนิน)  
หัวหน้าสำนักปลัด

ความคิดเห็นของปลัดเทศบาล

.....


.....

  
(นายมานิช หอมวงศ์)  
ผู้อำนวยการกองช่าง รักษาราชการแทน  
ปลัดเทศบาล

ความคิดเห็นของปลัดเทศบาล

.....

.....

  
(นายประเทือง ธรรมโชติ)  
นายกเทศมนตรีตำบลบ้านเตือ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
เทศบาลตำบลบ้านเตือ อำเภอกะชังสมบูรณั จังหวัดัชัยภูมิ

**คำอธิบาย**

สำนักปลัด เทศบาลตำบลบ้านเตือ อำเภอกะชังสมบูรณั จังหวัดัชัยภูมิ ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2565 - 31 ธันวาคม 2565 (ไตรมาสที่ 1) ด้วยสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ 3 ช่องทาง คือ 1) จุดบริการ 2) การสัมภาษณ์ผู้รับบริการ 3) การสำรวจผ่านระบบออนไลน์ website, google form, โดยรวบรวมข้อมูลการความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ

มีวัตถุประสงค์รวบรวมความคิดเห็นสอดคล้องกับ มาตรา 52 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการที่ดี พ.ศ. 2546 ที่ห้องครุภกรปกครองส่วนท้องถิ่นอำนวยความสะดวก ตอบสนองความต้องการของประชาชน ยกกระดับมาตรฐานการบริการที่เป็นความต้องการของประชาชนและประชาชนสามารถตรวจสอบได้

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน/คน	คิดเป็นเปอร์เซ็นต์เฉลี่ย
ระดับมากที่สุด	175	94.57
ระดับมาก	6	3.26
ระดับปานกลาง	4	2.17
ระดับน้อย	0	0
ระดับควรปรับปรุง	0	0
รวม	184	100

จากตารางพบว่า มีผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ 3 ช่อง สรุปผลได้ดังต่อไปนี้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในทั้งหมด 184 คน แบ่งเป็นระดับมากที่สุด จำนวน 175 คน คิดเป็นเปอร์เซ็นต์เฉลี่ย 94.57% ระดับมาก จำนวน 6 คน คิดเป็นเปอร์เซ็นต์เฉลี่ย 3.26% ระดับปานกลาง จำนวน 4 คน คิดเป็นเปอร์เซ็นต์เฉลี่ย 2.17% ระดับน้อย ไม่มี ระดับ ควรปรับปรุง ไม่มี



แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านเตื่อ  
อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ

\*\*\*\*\*

**คำชี้แจง** แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ เพื่อนำไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการที่สอดคล้องและตรงตามต้องการของผู้รับบริการต่อไป

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความจริงมากที่สุด

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ( ) ชาย ( ) หญิง ( ) อื่นๆ
2. อายุ ( ) ต่ำกว่า 20 ปี ( ) 20 - 40 ปี ( ) 40 - 60 ปี ( ) สูงกว่า 60 ปีขึ้นไป
3. ที่อยู่ .....
4. ช่องทางการติดต่อขอรับบริการ  
( ) ติดต่อด้วยตนเอง ( ) โทรศัพท์/โทรสาร ( ) อื่นๆ .....
5. หน่วยงานราชการที่ขอรับบริการ  
( ) สำนักปลัด ( ) กองคลัง ( ) กองช่าง ( ) กองการศึกษา ( ) กองสวัสดิการสังคม  
( ) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ( ) กองส่งเสริมการเกษตร ( ) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย  
( ) อื่นๆ .....
6. สถานะผู้ประกอบการ  
( ) ผู้ประกอบการ ( ) ประชาชน ( ) องค์กร ( ) อื่นๆ .....

**ตอนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจ**

ประเด็นการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
<b>1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>					
1.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร					
1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
1.3 เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจบริการ					
1.4 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบคำถามได้ชัดเจน ถูกต้อง					
<b>2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
2.1 การให้บริการเป็นระบบ มีขั้นตอนและระยะเวลาที่เหมาะสม					
2.2 การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจน ถูกต้องตามระเบียบ ข้อบังคับหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง					
2.3 มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
3.1 สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ					
3.2 เครื่องมือ/อุปกรณ์ให้บริการ มีความเหมาะสม					
<b>4. ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>					
4.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ					
4.2 การแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการได้รวดเร็ว					

**ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติม**

.....

.....

.....

.....



QR CODE

แบบสอบถาม