



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลกุตุจิก.....

ที่ นม ๕๒๖๐๑/๒๖ วันที่ ๒๕ มกราคม ๒๕๖๖.....

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลกุตุจิก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลกุตุจิก

ด้วย สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลกุตุจิก ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มี ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกุตุจิก โดยจัดทำเป็นแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ Google Forms ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อเป็นการประเมิน ประสิทธิภาพของการบริการประชาชน และนำผลที่ได้รับมาแก้ไข้ปัญหาและปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น รวมทั้ง สร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลกุตุจิก โดยได้สำรวจความพึงพอใจตามจุดบริการต่างๆ ของ เทศบาลตำบลกุตุจิก ได้แก่ สำนักปลัดเทศบาล กองคลัง กองช่าง กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กองประปา กองการศึกษา และกองสวัสดิการสังคม

บัดนี้ สำนักปลัดเทศบาล ในส่วนของหน่วยงานที่รับผิดชอบ จึงขอรายงานผลการประเมินฯ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ดังกล่าว ให้ นายกเทศมนตรีตำบลกุตุจิกทราบ ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และเห็นควรรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการฯ ให้ประชาชนได้รับทราบทางเว็บไซต์ของเทศบาลต่อไป

(นายเอกพงษ์ รัตนจันทร์)

นักจัดการงานทะเบียนและบัตรชำนาญการ

ความเห็นของปลัดเทศบาล..... - *เห็นควร ดำเนินการตามขอ*

(นางเพ็ญศรี โคจรานนท์)

หัวหน้าสำนักปลัด รักษาราชการแทน
ปลัดเทศบาล

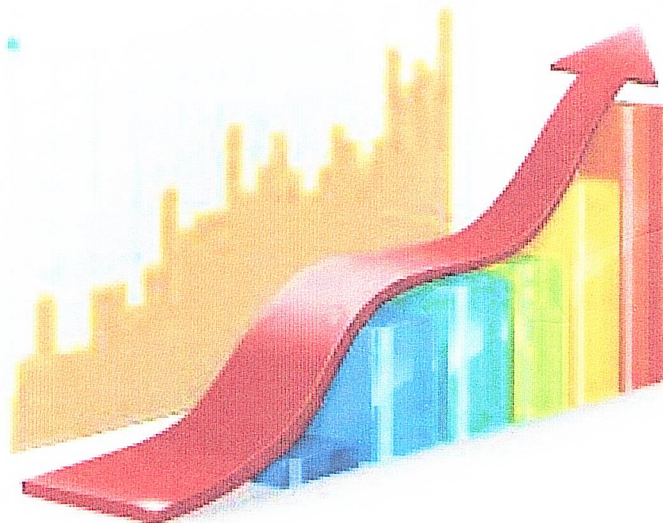
ความเห็นของนายกเทศมนตรี..... *ม*

(นายภัทรพล บัญชาจรรุตัน)
นายกเทศมนตรีตำบลกุตุจิก



รายงานผล

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลกุดจิก
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕



สำนักปลัดเทศบาล
เทศบาลตำบลกุดจิก
อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลกุดจิก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกุดจิก อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ นี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการ และรับทราบปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจของ เทศบาลตำบลกุดจิก การประเมินในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัย โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของงาน ตามภารกิจที่หน่วยงานให้บริการเป็นหลัก ประกอบด้วย (๑) ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (๒) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (๓) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และมีคำถามปลายเปิดที่ให้ประชาชนได้แสดงข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นในการให้บริการของเทศบาลตำบลกุดจิกพร้อมด้วย โดยประเมินอำนาจหน้าที่และตามภารกิจ ของส่วนราดังนี้

- ๑) สำนักปลัดเทศบาล ประกอบด้วยงานบริการต่างๆ ดังนี้ ทะเบียนราษฎร,การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย,ยื่นคำร้อง ร้องทุกข์ ร้องเรียน , ประชาสัมพันธ์
- ๒) กองคลัง ประกอบด้วยงานบริการต่างๆ ดังนี้ การชำระภาษี , ขอจดทะเบียนพาณิชย์ , ติดต่องานจัดซื้อ/จัดจ้าง/จัดหาพัสดุ หรืองานอื่นๆ
- ๓) กองช่าง ประกอบด้วยงานบริการต่างๆ ดังนี้ ขออนุญาตก่อสร้างอาคาร , ขอหมายเลขประจำบ้าน,ขออนุญาตขุดดิน/ถมดิน,ขอรับรองเขตทาง,ขอหนังสือรับรองสิ่งปลูกสร้าง
- ๔) กองสาธารณสุข ประกอบด้วยงานบริการต่างๆ ดังนี้ ขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ, ฉีดพ่นสารเคมีป้องกันโรคไข้เลือดออก ,ขอใบอนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหาร,จัดเก็บขยะ บำบัดน้ำเสีย ,วัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า
- ๕) กองการประปา ประกอบด้วยงานบริการต่างๆ ดังนี้ ขออนุญาตต่อมิเตอร์น้ำ, แจ่งซ่อมแซมประปา, ชำระค่าน้ำประปา
- ๖) กองการศึกษา ประกอบด้วยงานบริการต่างๆ ดังนี้ รับสมัครเด็กนักเรียนปฐมวัย, ขอวัสดุอุปกรณ์กีฬา, งานอื่นๆ
- ๗) กองสวัสดิการสังคม ประกอบด้วยงานบริการต่างๆ ดังนี้ ขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ/ผู้พิการ, ขึ้นทะเบียนผู้ป่วยเอดส์,รับเบี้ยยังชีพ,ขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด ,อื่นๆ

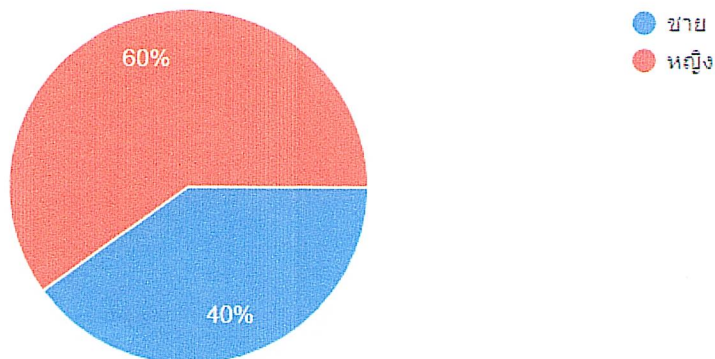
ส่วนราชการที่ให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลกุดจิก ได้ดำเนินการจัดเก็บข้อมูล โดยให้ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ ร่วมตอบแบบสอบถามประเมินพึงพอใจในการมารับบริการ โดยมีผู้เข้าร่วมตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น ๕๐ คน สรุปผลการประเมิน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

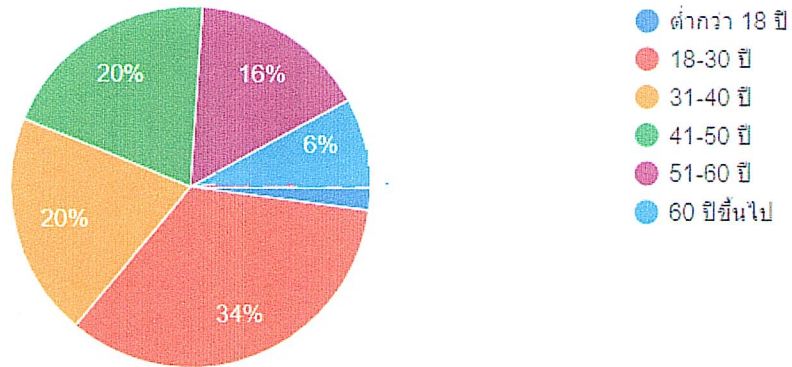
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. เพศ		
○ ชาย	๒๐	๔๐.๐๐
○ หญิง	๓๐	๖๐.๐๐
๒. อายุ		
○ ต่ำกว่า ๑๘ ปี	๑	๒.๐๐
○ ๑๘-๓๐ ปี	๑๗	๓๔.๐๐
○ ๓๑-๔๐ ปี	๑๐	๒๐.๐๐
○ ๔๑-๕๐ ปี	๑๐	๒๐.๐๐
○ ๕๑-๖๐ ปี	๘	๑๖.๐๐
○ ๖๐ ปี ขึ้นไป	๔	๘.๐๐
๓. การศึกษา		
○ ประถม	๑๐	๒๐.๐๐
○ มัธยมศึกษา/ปวช.	๑๒	๒๔.๐๐
○ อนุปริญญา/ปวส.	๙	๑๘.๐๐
○ ปริญญาตรี	๑๘	๓๖.๐๐
○ สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๒.๐๐

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๑๘-๓๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๐๐

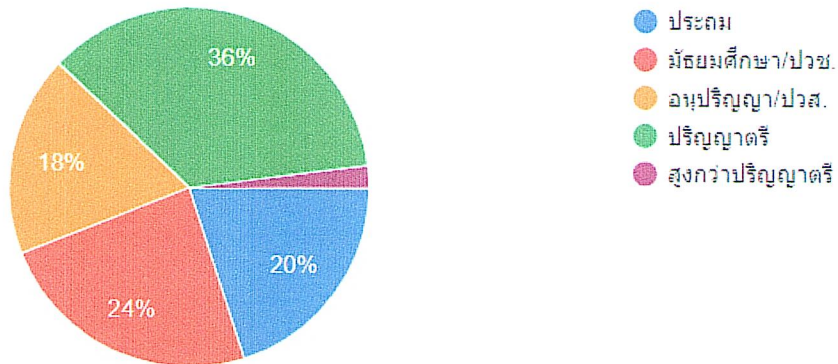
แผนภูมิที่ ๑ แสดงเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม



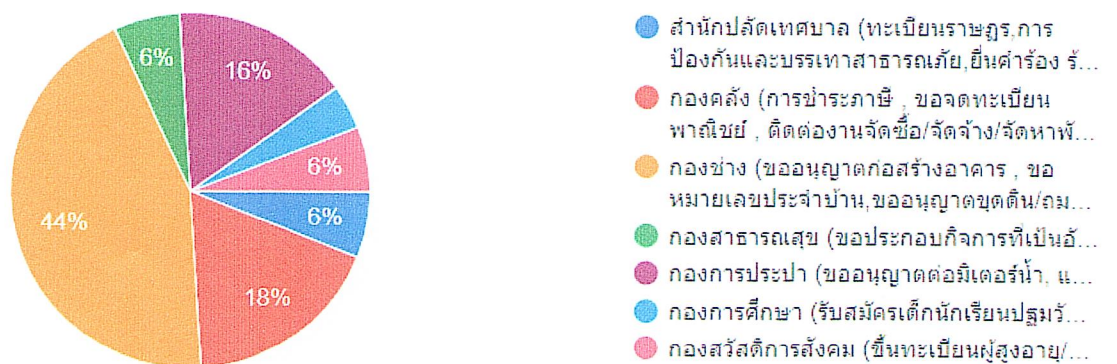
แผนภูมิที่ ๒ แสดงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม



แผนภูมิที่ ๓ แสดงการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม



แผนภูมิที่ ๔ แสดงเข้ารับบริการจากส่วนราชการต่างๆ ผู้ตอบแบบสอบถาม



ตอนที่ ๒ การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

ข้อมูลการเข้ารับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. ส่วนราชการต่างๆ		
○ สำนักปลัดเทศบาล	๓	๖.๐๐
○ กองคลัง	๙	๑๘.๐๐
○ กองช่าง	๒๒	๔๔.๐๐
○ กองสาธารณสุข	๓	๖.๐๐
○ กองการประปา	๘	๑๖.๐๐
○ กองการศึกษา	๒	๔.๐๐
○ กองสวัสดิการสังคม	๓	๖.๐๐

๒. ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ

๑) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		ควรปรับปรุง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เจ้าหน้าที่ พุดจาสุภาพ อธิยาศัยดี แต่งกาย สุภาพ วางตัว เรียบร้อย	๒๒	๔๔.๐๐	๒๖	๕๒.๐๐	๒	๔.๐๐	-	-	-	-
๒. เจ้าหน้าที่ ให้บริการ ด้วยความ เต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจ ใส่	๑๙	๓๘.๐๐	๓๐	๖๐.๐๐	๑	๒.๐๐	-	-	-	-
๓. เจ้าหน้าที่ ให้ คำแนะนำ ตอบข้อ ซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๒๑	๔๒.๐๐	๒๖	๕๒.๐๐	๓	๖.๐๐	-	-	-	-
๔. เจ้าหน้าที่ สามารถ แก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่ เกิดขึ้นได้ อย่าง เหมาะสม	๒๑	๔๒.๐๐	๒๕	๕๐.๐๐	๔	๘.๐๐	-	-	-	-
รวม	๘๓	๔๑.๕๐	๑๐๗	๕๓.๕๐	๑๐	๕.๐๐				

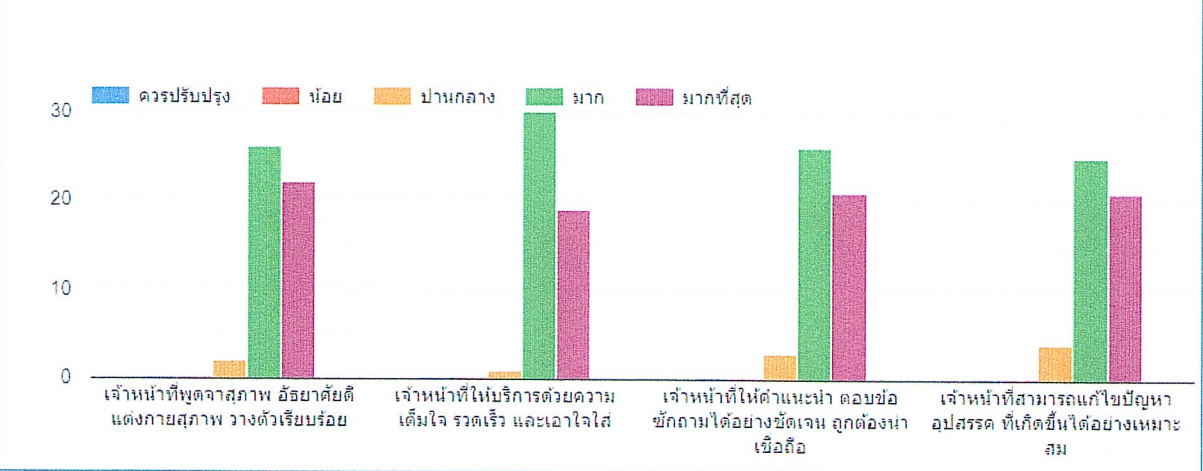
๒) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		ควรปรับปรุง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยากไม่ซับซ้อน	๑๙	๓๘.๐๐	๒๘	๕๖.๐๐	๓	๖.๐๐	-	-	-	-
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว	๑๙	๓๘.๐๐	๒๗	๕๔.๐๐	๔	๘.๐๐	-	-	-	-
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๑๓	๒๖.๐๐	๒๖	๕๒.๐๐	๑๑	๒๒.๐๐	-	-	-	-
รวม	๕๑	๓๔.๐๐	๘๑	๕๔.๐๐	๑๘	๑๒.๐๐	-	-	-	-

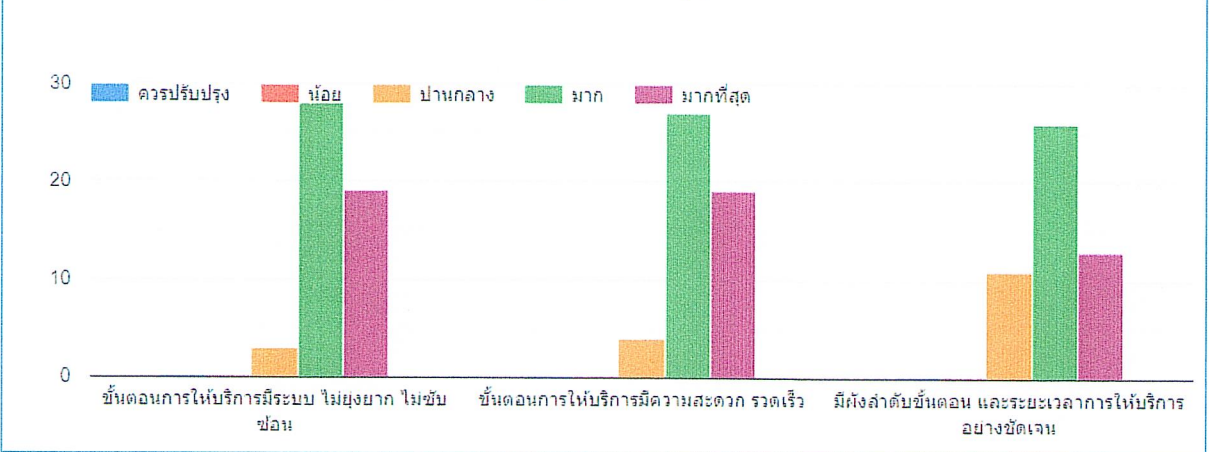
๓) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		ควรปรับปรุง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ	๒๐	๔๐.๐๐	๒๗	๕๔.๐๐	๓	๖.๐๐	-	-	-	-
๒. มีเครื่องมืออุปกรณ์ระบบให้บริการ	๒๐	๔๐.๐๐	๒๘	๕๖.๐๐	๒	๔.๐๐	-	-	-	-
๓. อาคารสถานที่มีความเหมาะสมสะอาดปลอดภัย	๓๐	๖๐.๐๐	๑๙	๓๘.๐๐	๑	๒.๐๐	-	-	-	-
รวม	๗๐	๔๖.๖๗	๗๔	๔๙.๓๓	๖	๔.๐๐	-	-	-	-

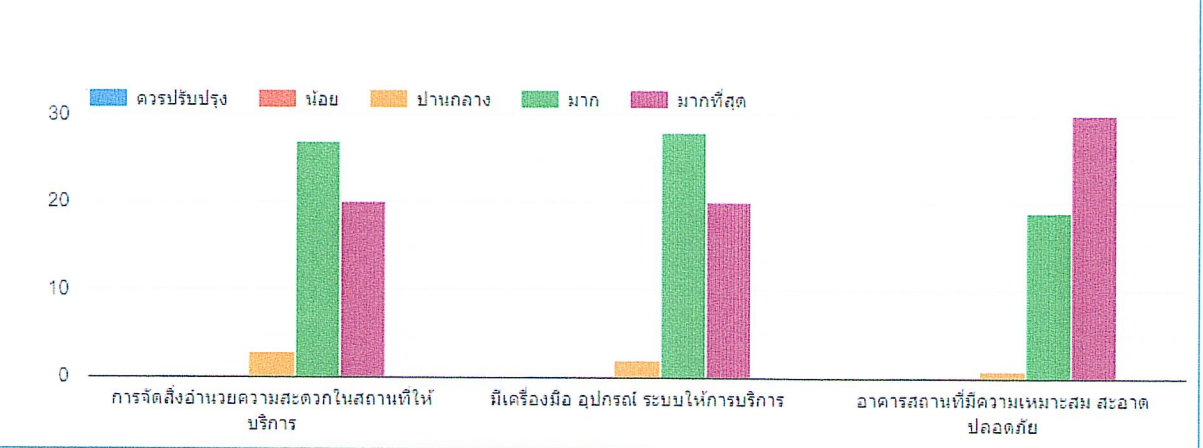
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (1 = ควรปรับปรุง , 5 = มากที่สุด)



ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (1 = ควรปรับปรุง , 5 = มากที่สุด)



ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



สรุป ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ประเมิน ๓ ด้าน ดังนี้

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๕๐ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๕๐ ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่

๒. กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐๐ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๐๐ ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน

๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ ๗๕.๗๕ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๒๕ ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ อาคารสถานที่มีความเหมาะสม สะอาด ปลอดภัย

ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการให้บริการ

- บริการดี รวดเร็วทันเวลา

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกุดจิก เป็นการแสดงให้เห็นถึง คุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการ และจะเป็นข้อมูลที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพ การให้บริการที่สะท้อน จากทัศนคติหรือประสบการณ์ของผู้รับบริการโดยตรง ซึ่งเทศบาลตำบลกุดจิก จะสามารถนำไปสู่การวิเคราะห์ เพื่อพัฒนากระบวนการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น และสามารถตอบสนอง ความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ ต่อไป

ภาคผนวก



แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของ เทศบาลตำบลกุดจิก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ขอขอบคุณที่เข้าร่วมในกิจกรรมของเทศบาลตำบลกุดจิก
เทศบาลตำบลกุดจิกยินดีรับฟังคำติชมจากคุณเพื่อช่วยในการปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น โปรดกรอกแบบสอบถามและแจ้งความคิดเห็นของคุณให้เราทราบ (คำตอบของคุณจะไม่มีผลกระทบใดๆ)

[คลิกที่นี่](#) เพื่อเข้าสู่ Google เพื่อเริ่มต้นการแก้ไข [ดูข้อมูลเพิ่มเติม](#)

*จำเป็น

เพศ *

- ชาย
- หญิง

อายุ *

- ต่ำกว่า 18 ปี
- 18-30 ปี
- 31-40 ปี
- 41-50 ปี
- 51-60 ปี
- 60 ปีขึ้นไป

การศึกษา *

- ประถม
- มัธยมศึกษา/ปวช.
- อนุปริญญา/ปวส.
- ปริญญาตรี
- สูงกว่าปริญญาตรี
- อื่นๆ

ถัดไป

ล้างแบบฟอร์ม



แบบสอบถามความพึงพอใจ การให้บริการงานด้านต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลกุฉินทรี
ประจำปี พ.ศ. 2565

เทศบาลตำบลกุฉินทรี ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกุฉินทรีขึ้น เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลส่งให้ฝ่ายปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการ

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ต่ำกว่า 18 ปี 18 - 30 ปี 31 - 40 ปี 41 - 50 ปี 51 - 60 ปี 60 ปีขึ้นไป
3. การศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช. อนุปริญญา/ปวส. ปริญญาตรี
ปริญญาโท อื่นๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ 2 : เรื่องที่ขอรับบริการ

- ด้านกปัดเทศบาล
- การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ การให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- การเดินเคา์รื่องทั่วไป/ร้องทุกข์/ร้องเรียน อื่นๆ (ระบุ).....
- กองคลัง
- การชำระภาษีป้าย การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
- การขอจดทะเบียนพาณิชย์ การติดต่อขานส่งเชื้อเพลิงหรือจัดหาไฟฟ้
- อื่นๆ (ระบุ).....
- กองช่าง
- การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร การขอหมายเลขประจำบ้าน
- การขออนุญาตขุดดิน/ถมดิน การขอรับรถเข็นทางลาดจากกรมประมง
- การขออนุญาตรับรถสิ่งปลูกสร้าง การขอต่อใบอนุญาตประกอบกิจการควบคุมประเภท 3
- อื่นๆ (ระบุ).....
- กองการศึกษา
- การรับสมัครเด็กนักเรียนปฐมวัย การขอวีสิลรูปกรณีพิการ
- อื่นๆ (ระบุ).....
- กองสาธารณสุข
- การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ การฉีดวัคซีนคหมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก
- การขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและรองสาธารณสุข การฉีดวัคซีนคหมีเพื่อป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า
- การจัดเก็บค่าขยะ/บำบัดน้ำเสีย อื่นๆ (ระบุ).....
- กองสวัสดิการสังคม
- การขอขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/คนพิการ การขอขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้ประโรคเรื้อรัง
- การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/คนพิการ/โรคเรื้อรัง การขอขึ้นทะเบียนเพื่อเลี้ยงดูเด็กกำพรช
- การลงทะเบียนสงเคราะห์/ต่อบัตรผู้พิการ การยื่นคำร้องทั่วไป/บริการด้านอื่นๆ
- การลงทะเบียนเพื่อขอรับเงินสงเคราะห์ศพผู้สูงอายุตามประเพณี อื่นๆ (ระบุ).....
- กองการประปา
- การขออนุญาตต่อมิเตอร์น้ำประปา การแจ้งซ่อมแซมน้ำประปา
- การชำระค่าน้ำประปา อื่นๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
★ 1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย					
1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
1.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
1.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
★ 2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน					
2.2 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
2.3 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
★ 3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ					
3.2 มีเครื่องมืออุปกรณ์ ระบบในการบริการ					
3.3 อาคารสถานที่มีความเหมาะสม สะอาด ปลอดภัย					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

****ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม****

เทศบาลตำบลกุตุบจิก ยินดีรับใช้ ประชาชน

