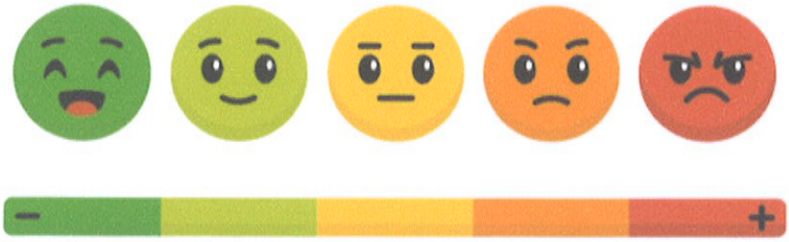
รายงานผลแบบสอบถามความพึงพอใจ
ผู้รับบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
และการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖



สำรวจและรวบรวมโดยสำนักปลัดเทศบาล
อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานวิเคราะห์นโยบายและแผน เทศบาลตำบลกรอกสมบูรณ์ โทร. ๐ ๓๗๔๐ ๐๒๕๔

ที่ ปจ ๖๑๙๐๑/๕๕๕ **วันที่** ๓ ตุลาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

เรียน หัวหน้าสำนักปลัด/ปลัดเทศบาล/นายกเทศมนตรีตำบลกรอกสมบูรณ์

ตามที่เทศบาลตำบลกรอกสมบูรณ์ได้สำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ นั้น

บัดนี้ งานวิเคราะห์นโยบายและแผนได้รวบรวมและประมวลผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน ๑๐๒ คน ณ สำนักงานเทศบาลตำบลกรอกสมบูรณ์ เรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามเอกสารที่แนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวบุษณีย์ เหยี่ยวมนต์ชัย)
นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

เรียน หัวหน้าสำนักปลัด
- เพื่อโปรดทราบ

(นางจันทัย ตอนศรี)
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

เรียน ปลัดเทศบาล
- เพื่อโปรดทราบ

(นางสาวเอมอร สนับบุญ)
หัวหน้าสำนักปลัด

/เรียน นายกเทศมนตรี....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลกรอกสมบูรณ์

เพื่อทราบ

(นางปาลิดา ทวีสิน)
ผู้อำนวยการกองคลัง รักษาราชการแทน
ปลัดเทศบาล

ความเห็น/ข้อสั่งการของนายกฯ

(นายอัครเดช อารี)
นายกเทศมนตรีตำบลกรอกสมบูรณ์

.....พิมพ์

สรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
และการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
จำนวน ๑๐๒ ท่าน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. บุคคลากรของเทศบาลตำบลกรอกสมบูรณ์ พบว่ามีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยมีอยู่ระหว่าง (๒๑ - ๔๐ ปี) และส่วนใหญ่มีการศึกษาในปริญญาตรี และพิจารณาแต่ละด้านเป็นรายข้อได้ ดังนี้

➢ **ด้านที่ ๑ ด้านเวลา**

๑. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๖๗.๖๐%

๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๗๐.๖๐%

➢ **ด้านที่ ๒ ด้านขั้นตอนการให้บริการ**

๑. การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๕๖.๙๐%

๒. มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๖๗.๖๐%

๓. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๗๒.๕๐%

➢ **ด้านที่ ๓ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ**

๑. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๖๓.๗๐%

๒. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๗๑.๖๐%

๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๗๑.๖๐%

๔. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๗๘.๔๐%

๕. การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๗๖.๕๐%

➢ **ด้านที่ ๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

๑. ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๖๙.๖๐%

๒. จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๖๑.๘๐%

๓. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๗๐.๖๐%

๔. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๖๙.๖๐%

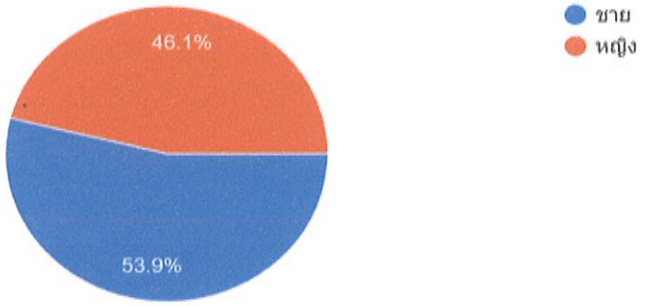
➢ **ด้านที่ ๕ ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด** ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๗๖.๕๐%

➢ **ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม**

-ไม่มี ร้อยละ ๘๖.๓๐

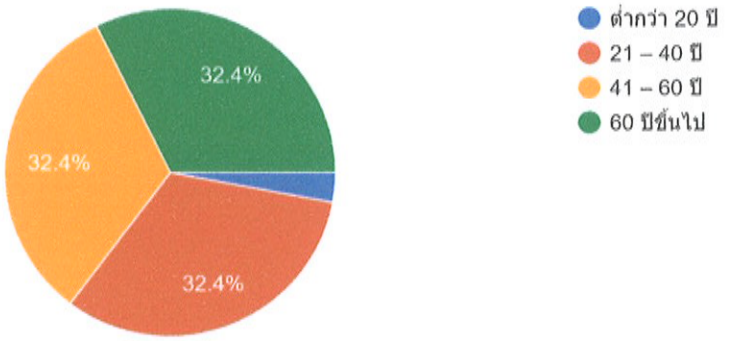
เพศ

ค่าตอบ 102 ข้อ



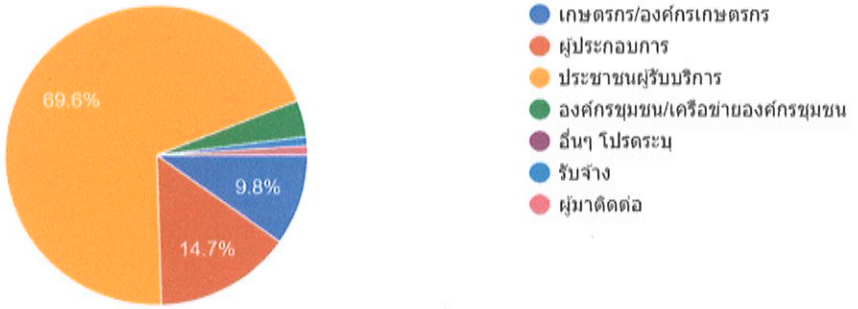
อายุ

ค่าตอบ 102 ข้อ



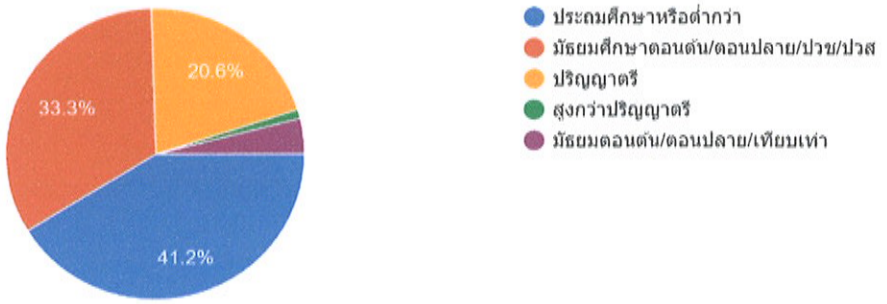
อาชีพของผู้มารับบริการ

ค่าตอบ 102 ข้อ



วุฒิการศึกษา

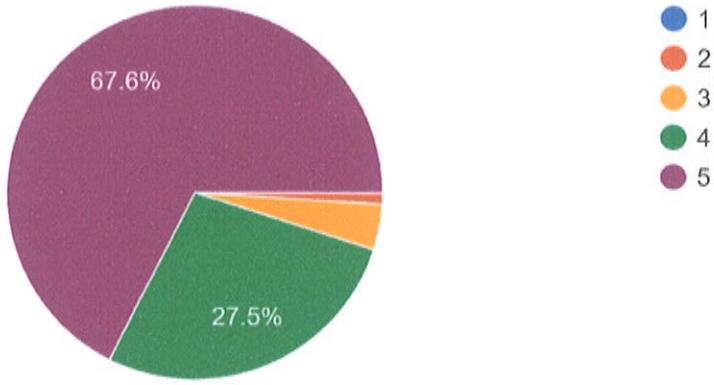
ค่าตอบ 102 ข้อ



ด้านเวลา (คะแนนประเมิน 1-5)

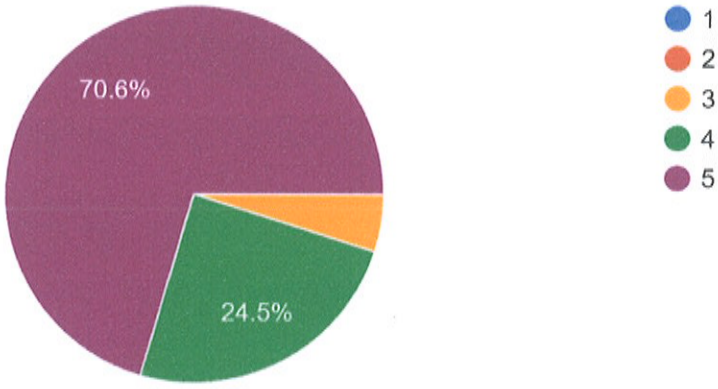
1.การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

คำตอบ 102 ข้อ

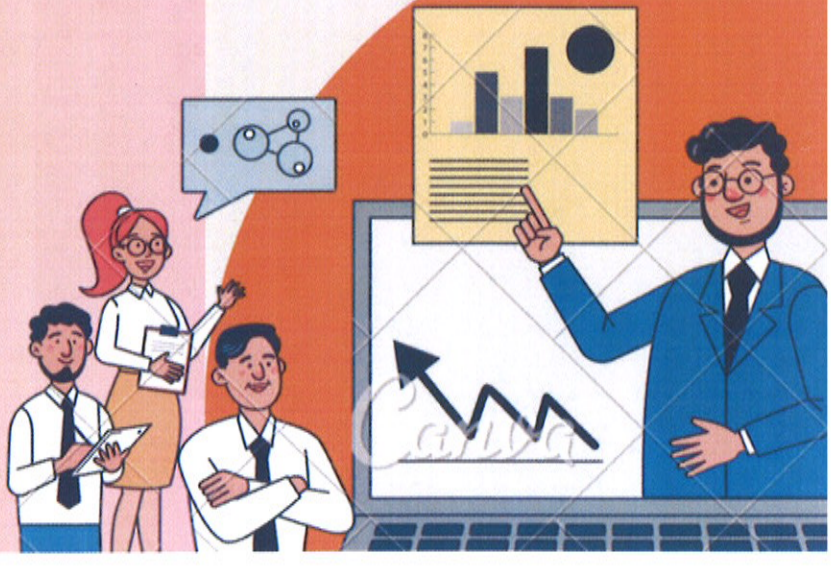


2.ความรวดเร็วในการให้บริการ

คำตอบ 102 ข้อ



แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลกรอกสมบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



037-400254
www.ksb.go.th

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลกรอกสมบูรณ์ อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี
ประจำปีงบประมาณ 2566

<u>ข้อชี้แจง</u> กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. เพศ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 21 - 40 ปี ☐ 41 – 60 ปี ☐ 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
   ☐ 1) ประถมศึกษา ☐ 2) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
   ☐ 3) ปริญญาตรี ☐ 4) สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพของผู้มารับบริการ
   ☐ 1) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ☐ 2) ผู้ประกอบการ
   ☐ 3) ประชาชนผู้รับบริการ ☐ 4) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
   ☐ 5) อื่นๆ โปรดระบุ .....

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านเวลา					
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น					
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์					
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการใน<u>ภาพรวม</u> อยู่ในระดับใด					

<u>ข้อเสนอแนะ</u>

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้