



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลนิคม โทร.๐-๔๓๘๔-๐๐๖๖

ที่ กส ๘๓๖๐๑/ ๓๕๓

วันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน ปลัดเทศบาล

ตามที่ เทศบาลตำบลนิคม ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามและประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนด้านต่างๆ โดยดำเนินการในช่วงปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เพื่อให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนิคม ในรูปแบบการประเมินความพึงพอใจ โดยแบบสอบถาม จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๑๒๒ คน นั้น

ดังนั้น สำนักปลัดเทศบาล จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เพื่อให้ผู้บริหารทราบ โดยมีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๑๒๒ คน เป็นชาย ๕๘ คน หญิง ๖๔ คน ผลการประเมินมีระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ดีมาก รายละเอียดแนบท้ายบันทึกข้อความฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

พัทธม

(นางสาวพรพิมล ผลสว่าง)

เจ้าพนักงานธุรการ

เรียน ปลัดเทศบาล

พัชราภรณ์

ดม

(นางจุฑาวรรณ มโนขันธ)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลนิคม

เพื่อโปรดทราบ

อรวิภา

(นางอรวิภา แก้วยิ่ง)

ปลัดเทศบาล

ความเห็น

วิญญู

(นายวิญญู ชันผง)

นายกเทศมนตรีตำบลนิคม

แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ณ จุดบริการ
เทศบาลตำบลนิคม อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นท่านมากที่สุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ๑.เพศ ☐ ๑) ชาย ☐ ๒) หญิง
- ๒.อายุ ☐ ๑) ต่ำกว่า ๒๐ปี ☐ ๒) ๒๑-๔๐ปี ☐ ๓) ๔๑-๖๐ปี ☐ ๔) ๖๐ปี ขึ้นไป
- ๓.ระดับการศึกษาสูงสุด
- ☐ ๑) ประถมศึกษา ☐ ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย
- ☐ ๓) ปริญญาตรี ☐ ๔) สูงกว่าปริญญาตรี
- ๔.อาชีพของผู้รับบริการ
- ☐ ๑) เกษตรกร ☐ ๒) ผู้ประกอบการ/ค้าขาย
- ☐ ๓) รับราชการ ☐ ๔) อื่นๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ณ จุดบริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับการตัดสินใจ ข้อละ ๑ ช่อง โดยมีค่าน้ำหนัก ดังนี้

ระดับ ๕ หมายถึง ระดับมากที่สุด ระดับ ๔ หมายถึง ระดับมาก ระดับ ๓ หมายถึง ระดับปานกลาง ระดับ ๒ หมายถึง ระดับน้อย ระดับ ๑ หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
๓. ด้านบุคลากรการให้บริการ					
๓.๑ ความเรียบร้อย เหมาะสมในการแต่งกายของผู้บริการ					
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
๓.๓ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยและแนะนำได้					
๓.๔ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๓.๕ ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ,ไม่รับสินบน					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงสะดวก					
๔.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม					
๔.๓ ความสะอาดของสถานที่การให้บริการ					

ข้อเสนอแนะ

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือ

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕
เทศบาลตำบลนิคม อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด ๑๒๒ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
• ชาย	๕๘	๔๗.๕๔	
• หญิง	๖๔	๕๒.๔๖	
๒. อายุ			
• ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๔	๑๑.๔๘	
• ๒๑ - ๔๐ ปี	๔๓	๓๕.๒๕	
• ๔๑ - ๖๐ ปี	๔๘	๓๙.๓๔	
• ๖๑ ปีขึ้นไป	๑๗	๑๓.๙๔	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
• ประถมศึกษา	๖๙	๕๖.๕๖	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย	๒๖	๒๑.๓๑	
• ปริญญาตรี	๒๗	๒๒.๑๓	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
• เกษตรกร	๗๙	๖๔.๗๕	
• รับราชการ	๑๖	๑๓.๑๑	
• ผู้ประกอบการ/ค้าขาย	๒๗	๒๒.๑๓	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๔๖ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๔๑-๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๓๔ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๕๖ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๗๕

ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ณ จุดบริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๑๐๓	๑๕	๔	๐	๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๑๗	๔	๑	๐	๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	๑๑๔	๕	๓	๐	๐
๓. ด้านบุคลากรการให้บริการ					
๓.๑ ความเรียบร้อย เหมาะสมในการแต่งกายของผู้บริการ	๑๑๗	๕	๐	๐	๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๑๕	๗	๐	๐	๐
๓.๓ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการเช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยและแนะนำได้	๑๐๙	๑๑	๒	๐	๐
๓.๔ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๑๙	๓	๐	๐	๐
๓.๕ ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ,ไม่รับสินบน	๑๒๒	๐	๐	๐	๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงสะดวก	๑๐๙	๑๓	๐	๐	๐
๔.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม	๑๑๘	๔	๐	๐	๐
๔.๓ ความสะอาดของสถานที่การให้บริการ	๑๑๖	๖	๐	๐	๐

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ

๑. ด้านเวลา

๑.๑ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดในระดับมากที่สุด เป็นจำนวนสูงสุด คือ ๑๐๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔๓ ระดับมาก จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๓๐ และระดับปานกลาง จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๒๘

๑.๒ ประชาชนมีความพึงพอใจเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด เป็นจำนวนสูงสุด คือ ๑๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๙๐ ระดับมาก จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๒๘ และระดับปานกลาง จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๘๑

๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๒.๑ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่อง การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ในระดับมากที่สุด เป็นจำนวนสูงสุด คือ ๑๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๔ ระดับมากที่สุด จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๑๐ และระดับปานกลาง จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๔๖

๓. ด้านบุคลากรการให้บริการ

๓.๑ ประชาชนมีความพึงพอใจ ในเรื่องของความเรียบร้อย เหมาะสมในการแต่งกายของผู้บริการ ในระดับมากที่สุด เป็นจำนวน ๑๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๙๐

๓.๒ ประชาชนมีความพึงพอใจ ในเรื่องของความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๖

๓.๓ ประชาชนมีความพึงพอใจ ในเรื่องของความรู้ ความสามารถในการให้บริการเช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยและแนะนำได้ ในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๐๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๓๔ ระดับมากที่สุด จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๐๒ และระดับปานกลาง จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๖๔

๓.๔ ประชาชนมีความพึงพอใจ ในเรื่องของการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๑๙ คิดเป็น ร้อยละ ๙๗.๕๔ ระดับมาก จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๔๖

๓.๕ ประชาชนมีความพึงพอใจ ในเรื่องของ ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ,ไม่รับสินบน จำนวน ๑๒๒ คิดเป็น ร้อยละ ๑๐๐

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๔.๑ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องของ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงสะดวก ในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๐๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๓๔ ระดับมาก จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๖๖

๔.๒ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่อง ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗๒ ระดับมาก จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๒๘

๔.๓ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่อง ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ระดับมากที่สุด จำนวน ๑๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๘ และระดับมาก จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๙๒

แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ณ จุดบริการ
เทศบาลตำบลนิคม อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นท่านมากที่สุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ๑.เพศ ☐ ๑) ชาย ☒ ๒) หญิง
- ๒.อายุ ☐ ๑) ต่ำกว่า ๒๐ปี ☐ ๒) ๒๑-๔๐ปี ☒ ๓) ๔๑-๖๐ปี ☐ ๔) ๖๐ปี ขึ้นไป
- ๓.ระดับการศึกษาสูงสุด ☒ ๑) ประถมศึกษา ☐ ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย ☐ ๓) ปริญญาตรี ☐ ๔) สูงกว่าปริญญาตรี
- ๔.อาชีพของผู้รับบริการ ☒ ๑) เกษตรกร ☐ ๒) ผู้ประกอบการ/ค้าขาย ☐ ๓) รับราชการ ☐ ๔) อื่นๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ณ จุดบริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับการตัดสินใจ ข้อละ ๑ ช่อง โดยมีค่าน้ำหนัก ดังนี้

ระดับ ๕ หมายถึง ระดับมากที่สุด ระดับ ๔ หมายถึง ระดับมาก ระดับ ๓ หมายถึง ระดับปานกลาง ระดับ ๒ หมายถึง ระดับน้อย ระดับ ๑ หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	✓				
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	✓				
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	✓				
๓. ด้านบุคลากรการให้บริการ					
๓.๑ ความเรียบร้อย เหมาะสมในการแต่งกายของผู้บริการ	✓				
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	✓				
๓.๓ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยและแนะนำได้	✓				
๓.๔ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	✓				
๓.๕ ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ,ไม่รับสินบน	✓				
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงสะดวก		✓			
๔.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม	✓				
๔.๓ ความสะอาดของสถานที่การให้บริการ	✓				

ข้อเสนอแนะ
.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือ

แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ณ จุดบริการ
เทศบาลตำบลนิคม อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นท่านมากที่สุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ๑.เพศ ☒ ๑) ชาย ☐ ๒) หญิง
- ๒.อายุ ☐ ๑) ต่ำกว่า ๒๐ปี ☐ ๒) ๒๑-๔๐ปี ☒ ๓) ๔๑-๖๐ปี ☐ ๔) ๖๐ปี ขึ้นไป
- ๓.ระดับการศึกษาสูงสุด ☒ ๑) ประถมศึกษา ☐ ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย ☐ ๓) ปริญญาตรี ☐ ๔) สูงกว่าปริญญาตรี
- ๔.อาชีพของผู้รับบริการ ☒ ๑) เกษตรกร ☐ ๒) ผู้ประกอบการ/ค้าขาย ☐ ๓) รับราชการ ☐ ๔) อื่นๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ณ จุดบริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับการตัดสินใจ ข้อละ ๑ ช่อง โดยมีค่าน้ำหนัก ดังนี้

ระดับ ๕ หมายถึง ระดับมากที่สุด ระดับ ๔ หมายถึง ระดับมาก ระดับ ๓ หมายถึง ระดับปานกลาง ระดับ ๒ หมายถึง ระดับน้อย ระดับ ๑ หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	☒				
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	☒				
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	☒				
๓. ด้านบุคลากรการให้บริการ					
๓.๑ ความเรียบร้อย เหมาะสมในการแต่งกายของผู้บริการ	☒				
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	☒				
๓.๓ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยและแนะนำได้	☒				
๓.๔ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	☒				
๓.๕ ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ,ไม่รับสินบน	☒				
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงสะดวก	☒				
๔.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม	☒				
๔.๓ ความสะอาดของสถานที่การให้บริการ	☒				

ข้อเสนอแนะ

ขอขอบคุณในความร่วมมือ