



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

(เพื่อประกอบการพิจารณาการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ITA)

“ยึดมั่นธรรมาภิบาล บริการเพื่อประชาชน”

งานนิติการ

เทศบาลตำบลชุมสะอาด

อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๒๕๐

โทร. ๐-๔๓๕๗-๗๓๓๐



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลชมสะอาด อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด

ที่.....-..... วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขออนุมัติประเมินแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลชมสะอาด

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลชมสะอาดผ่านปลัด/หัวหน้าสำนักปลัด

เรื่องเดิม

ด้วยเทศบาลตำบลชมสะอาดได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลชมสะอาด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ข้อเท็จจริง

เทศบาลตำบลชมสะอาดได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลชมสะอาด เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อราชการที่สำนักงานเทศบาลตำบลชมสะอาด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยจะดำเนินการสุ่มตัวอย่างผู้มาติดต่อราชการจำนวนทั้งหมด ๑๐๐ คนนั้น

ข้อกฎหมาย

ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒ มาตรา ๘ วรรค ๔ ให้เป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสม

ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

สำนักปลัดเทศบาลตำบลชมสะอาด ขออนุมัติดำเนินการประเมินแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลชมสะอาด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ)


(นายปัญญา ระหา)
นิติกรชำนาญการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ)


(นางสาวเดือน เทียงธรรม)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

“ ยึดมั่นธรรมาภิบาล บริการเพื่อประชาชน ”

ความเห็นปลัดเทศบาลตำบล

(ลงชื่อ)



(นางประดิษฐ์ ไชยทะ)

ปลัดเทศบาลตำบล

คำสั่งนายกเทศมนตรีตำบลชมสะอาด (✓) อนุมัติให้ดำเนินการ

() ไม่อนุมัติ เพราะ

(ลงชื่อ)



(นายวิชัย ทิพวัน)

นายกเทศมนตรีตำบลชมสะอาด

“ ยึดมั่นธรรมาภิบาล บริการเพื่อประชาชน ”



แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชมสะอาด อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในการดำเนินการตามโครงการอำนวยความสะดวกและการลดขั้นตอนกระบวนการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในด้านการให้บริการสาธารณะและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน โดยผลการประเมินและข้อเสนอแนะต่างๆที่ได้จะถูกนำมาประมวลผลการดำเนินงานในภาพรวมและนำผลไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ☐ ๑) ชาย ☐ ๒) หญิง
๒. อายุ ☐ ๒๐ - ๒๔ ปี ☐ ๒๕ - ๓๔ ปี ☐ ๓๕ - ๔๔ ปี ☐ ๔๕ - ๕๔ ปี ☐ ๕๕ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด ☐ ๑) ประถมศึกษา ☐ ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย ☐ ๓) ปริญญาตรี ☐ ๔) สูงกว่าปริญญาตรี
๔. งานที่ได้รับบริการที่เทศบาลตำบลชมสะอาด
- ☐ ๑) การขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ☐ ๒) การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
- ☐ ๓) การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยความพิการ ☐ ๔) การยื่นคำขอจดทะเบียนพาณิชย์ (ตั้งใหม่-เปลี่ยนแปลง เลิก)
- ☐ ๕) การยื่นคำขอข้อมูลข่าวสารของทางราชการ ☐ ๖) การยื่นคำขอชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน/ภาษีบำรุงท้องที่/ภาษีป้าย
- ☐ ๗) การยื่นคำขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ ☐ ๘) การยื่นคำขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ☐ ๙) การยื่นคำขอร้องรองที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
- ☐ ๑๐) การยื่นคำขอให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ☐ ๑๑) การยื่นคำขอให้บริการซ่อมแซมระบบประปา

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

คำถาม ท่านมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการในประเด็นต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้					
๑.๓ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว					
๑.๔ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๒. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
๒.๑ การให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ					
๒.๒ ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ					
๒.๓ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ นำเชื่อถือเป็นต้น					
๒.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น					
๒.๕ สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว					
๓. สิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ					
๓.๒ ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น					
๓.๓ การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น					
๓.๔ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา เป็นต้น					
๓.๕ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม					
๔. คุณภาพการให้บริการ					
๔.๑ การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ					
๔.๒ ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ					
๔.๓ ผลการให้บริการในภาพรวม					

ตอนที่ ๓ ความคาดหวัง/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย

๑) ท่านคาดหวังต่อการให้บริการอย่างไร

- ๑.....
๒.....
๓.....

๒) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

- ๑.....
๒.....
๓.....

๓) คำชมเชยของการให้บริการ

- ๑.....
๒.....
๓.....



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลชมสะอาด อำเภอแม่วาง จังหวัดร้อยเอ็ด

ที่.....-..... วันที่ ๒๘ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอรายงานผลการประเมินแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชมสะอาด

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลชมสะอาดผ่านปลัด/หัวหน้าสำนักปลัด

เรื่องเดิม

ด้วยเทศบาลตำบลชมสะอาดได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลชมสะอาด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ข้อเท็จจริง

เทศบาลตำบลชมสะอาดได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลชมสะอาด เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อราชการที่สำนักงานเทศบาลตำบลชมสะอาด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยจะดำเนินการสุ่มตัวอย่างผู้มาติดต่อราชการจำนวนทั้งหมด ๑๐๐ คนนั้น

ข้อกฎหมาย

ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒ มาตรา ๘ วรรค ๔ ให้เป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสม

ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

สำนักปลัดเทศบาลตำบลชมสะอาด ขอสรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลชมสะอาด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้และพร้อมนี้ได้ดำเนินการลงประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลชมสะอาด เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบโดยทั่วกัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ)


(นายปัญญา ระหา)
นิติกรชำนาญการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ)


(นางสาวเดือน เทียงธรรม)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

“ ยึดมั่นธรรมาภิบาล บริการเพื่อประชาชน ”

ความเห็นปลัดเทศบาลตำบล

(ลงชื่อ)



(นางประดิษฐ์ ไชยทะ)

ปลัดเทศบาลตำบล

คำสั่งนายกเทศมนตรีตำบลชมสะอาด (☒) อนุมัติให้ดำเนินการ

(☐) ไม่อนุมัติ เพราะ

(ลงชื่อ)



(นายวิชัย ทิพวัน)

นายกเทศมนตรีตำบลชมสะอาด

“ ยึดมั่นธรรมาภิบาล บริการเพื่อประชาชน ”



แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลชมสะอาด อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวนคน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
● ชาย	๒๗	๒๗	
● หญิง	๖๓	๖๓	
๒. อายุ			
● อายุ ๒๐-๒๙	๒	๒	
● อายุ ๓๐-๓๙	๓๖	๓๖	
● อายุ ๔๐-๔๙	๕๒	๕๒	
● อายุ ๕๐-๕๙	๑๐	๑๐	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
● การศึกษาระดับประถมศึกษา	๓๒	๓๒	
● การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/ เทียบเท่า	๔๑	๔๑	
● การศึกษาระดับปริญญาตรี	๒๕	๒๕	
● การศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี	๒	๒	

สรุป

- ๑.ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ
- ๒.ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๕๐-๕๙ คิดเป็นร้อยละ
- ๓.ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษา ระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑.กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑) การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๘๗	๘	๔	๑	
๒) ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	๘๘	๑๒	-	-	-
๓) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	๙๐	๑๐	-	-	-
๔) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๗๕	๑๖	๙	-	-
คิดเป็นร้อยละด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๘๕	๑๑.๕	๓.๒๕	๐.๒๕	
๒.เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
๑) การให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	๙๐	๖	๔	-	-
๒) ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	๙๓	๔	๓	-	-
๓) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ นำเชื่อถือ เป็นต้น	๙๑	๕	๔	-	-
๔) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	๙๘	๒	-	-	-
๕) สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	๙๐	๗	๓	-	-
คิดเป็นร้อยละด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๙๒.๔	๔.๘	๒.๘		
๓.สิ่งอำนวยความสะดวก					
๑) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๘๘	๑๐	๒	-	-
๒) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น	๙๕	๔	๑	-	-
๓) การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	๙๘	๒	-	-	-
๔) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ สาธารณะ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา เป็นต้น	๘๙	๙	๒	-	-
๕) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	๘๕	๕	๑๐	-	-
คิดเป็นร้อยละด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๑	๖	๓		
๔.คุณภาพการให้บริการ					
๑) การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	๙๔	๕	๑	-	-
๒) ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	๙๐	๖	๔	-	-
๓) ผลการให้บริการในภาพรวม	๙๕	๓	๒	-	-
คิดเป็นร้อยละด้านคุณภาพการให้บริการ	๙๓	๔.๖๗	๒.๓๓		
รวมทั้ง ๔ ด้านคิดเป็นร้อยละ	๙๐.๓๕	๖.๗๔	๒.๘๕	๐.๐๖	