



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลดอนก่า ๐๕๖-๙๔๔๖๓๕

ที่ ชน ๕๕๑๐๑/

วันที่ ๒๗ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนก่า ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๔

เรียน หัวหน้าสำนักปลัด/ปลัดเทศบาล/นายกเทศมนตรี

ตามที่เทศบาลตำบลดอนก่าได้สำรวจความพึงพอใจการให้บริการกับประชาชนในเขตตำบลดอนก่า
ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลดอนก่า เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุป
ผลลัพธ์เพื่อปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่าง ให้มีประสิทธิภาพและ
ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

บัดนี้ สำนักปลัด เทศบาลตำบลดอนก่า จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลดอนก่า ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๔ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวอภิกษมา ทองรุ่ง)
นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ

เรียน ปลัดเทศบาลเพื่อโปรดทราบต่อไป

..... (นายชัยวัฒน์ ทองจ้อย ตำแหน่ง นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ
รักษาราชการแทน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล)

เรียน นายกเทศมนตรีเพื่อโปรดทราบต่อไป

..... (นางรุ่งนภา ครรชิตะวงศ์ ตำแหน่ง ปลัดเทศบาล)

ความเห็นของนายกเทศมนตรีตำบลดอนก่า

ได้พิจารณาแล้ว

- ทราบ
 ความคิดเห็น

.....
.....
.....

(ลงชื่อ)

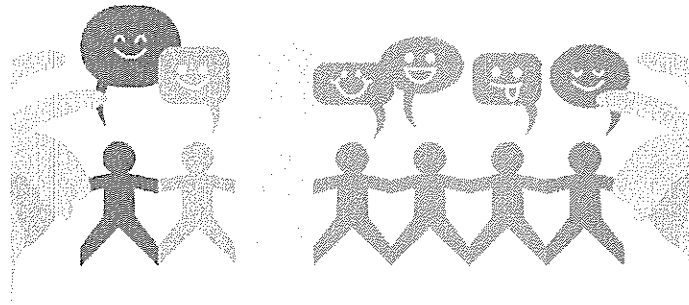
(นายบัญชา เหมศรีสวัสดิ์)

นายกเทศมนตรีตำบลอนกำ



รายงานผล

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ
เทศบาลตำบลอนกำ อำเภอสรรคบุรี จังหวัดชัยนาท
ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๔



เทศบาลตำบลอนกำ
อำเภอสรรคบุรี จังหวัดชัยนาท

รายงานผล

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนก่า

อำเภอสรรคบุรี จังหวัดชัยนาท ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๔

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๓๘ คน มีรายละเอียด ดังนี้

๑.รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนก่า อำเภอสรรคบุรี จังหวัดชัยนาท ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๔

ตอนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้น กรุณาเติม หรือ ทำเครื่องหมาย / ให้ตรงกับความเป็นจริง

๑. ตั้งแต่เดือนมกราคม ๒๕๖๔ เป็นต้นมา ประชาชนมารับบริการเฉลี่ย ประมาณ.....๑.....ครั้งต่อเดือน

๒. ประชาชนมักจะมารับบริการที่หน่วยงานนี้ในช่วงเวลา

เวลา ๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น. จำนวน ๑๓ คน เวลา ๑๐.๐๑ - ๑๒.๐๐ น. จำนวน ๑๕ คน เวลา ๑๒.๐๑ - ๑๔.๐๐ น. จำนวน ๖ คน เวลา ๑๔.๐๑ - เวลาปิดทำการ จำนวน ๔ คน

ตอนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ชาย จำนวน ๑๖ คน หญิง จำนวน ๒๒ คน

๒. อายุ.....ปี

๓. สถานภาพสมรส โสด จำนวน ๕ คน สมรส จำนวน ๓๐ คน ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน ๓ คน

๔. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า / ไม่ได้เรียน จำนวน ๖ คน มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๗ คน มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน ๑๓ คน อนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน ๑ คน ปริญญาตรี จำนวน ๔ คน สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๒ คน

๕. อาชีพประจำ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๒ คน ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน ๑ คน เกษตรกร/ประมง จำนวน ๒๑ คน ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ จำนวน ๓ คน นักเรียน/นักศึกษาจำนวน ๑ คน ๖. รับจ้างทั่วไป จำนวน ๓ คน แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ จำนวน ๒ คน ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ จำนวน - คน ว่างงาน จำนวน ๑ คน อื่น ๆ จำนวน ๑ คน

๖. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๓ คน ๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท

จำนวน ๑๐ คน ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๑ คน ๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๒ คน สูงกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๒ คน

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ร้อยละความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ควรปรับปรุง (ร้อยละ)
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๓๑.๕๘	๖๓.๑๖	๕.๒๖	-	-
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๓๔.๒๐	๖๓.๑๖	๒.๖๔	-	-
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๓๑.๕๗	๖๕.๗๙	๒.๖๔	-	-
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๒๑.๐๕	๖๓.๑๖	๑๕.๗๙	-	-
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๓๙.๔๘	๕๕.๒๖	๕.๒๖	-	-
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๓๑.๕๗	๖๕.๗๙	๒.๖๔	-	-
รวม	๓๑.๕๘	๖๒.๗๒	๕.๗๐		

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ควร ปรับปรุง (ร้อยละ)
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อภัยยาศัยดี)	๒๓.๖๙	๗๑.๐๕	๕.๒๖	-	-
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	๓๖.๘๕	๕๗.๘๙	๕.๒๖	-	-
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๓๔.๒๑	๖๕.๗๙	-	-	-
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๔๗.๓๗	๔๗.๓๗	๕.๒๖	-	-
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒๖.๓๒	๖๘.๔๒	๕.๒๖	-	-
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๓๔.๒๑	๕๗.๘๙	๗.๙๐	-	-
รวม	๓๓.๗๖	๖๑.๔๑	๔.๘๓		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๕๐.๐๐	๕๐.๐๐	-	-	-
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๖๕.๗๙	๒๓.๖๘	๑๐.๕๓	-	-
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๕๕.๒๖	๔๒.๑๐	๒.๖๔	-	-
๔. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๕๐.๐๐	๓๙.๕๗	๑๐.๕๓	-	-
๕. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๔๒.๑๐	๔๗.๓๗	๑๐.๕๓	-	-
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๒๘.๙๕	๖๕.๗๙	๕.๒๖	-	-
๗. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔๗.๓๖	๕๐.๐๐	๒.๖๔	-	-
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๔๗.๓๗	๔๒.๑๐	๑๐.๕๓	-	-
รวม	๔๘.๓๕	๔๕.๐๖	๖.๕๙		
ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
๑. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๔๔.๗๔	๕๐.๐๐	๕.๒๖	-	-
๒. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๒๖.๓๑	๖๕.๗๙	๗.๙๐	-	-
๓. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๕๒.๖๓	๓๙.๕๗	๗.๙๐	-	-
รวม	๔๑.๒๓	๕๑.๗๕	๗.๐๒		

ตอนที่ ๔ ความพึงพอใจต่องานบริการ / โครงการต่าง ๆ ที่เทศบาลตำบลดอนก่า ดำเนินการในปี พ.ศ.๒๕๖๔

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ควร ปรับปรุง (ร้อยละ)
๑. โครงการบริการสาธารณสุขโรค ด้าน การคมนาคม ถนน คู คลองระบายน้ำ	๔๔.๗๓	๕๒.๖๓	๒.๖๔	-	-
๒. โครงการบริการสาธารณสุขโรค ด้าน น้ำประปา เพื่อการ อุปโภค บริโภค	๔๒.๑๑	๕๒.๖๓	๕.๒๖	-	-
๓. โครงการงานประเพณีต่าง ๆ (งานลอยกระทง)	๕๗.๔๐	๓๖.๘๔	๕.๒๖	-	-
๔. โครงการบริการประชาชน เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี	๓๑.๕๘	๖๓.๑๖	๕.๒๖	-	-
๕. โครงการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ , คนพิการ	๔๗.๓๖	๕๐.๐๐	๒.๖๔	-	-
รวม	๔๔.๗๔	๕๑.๐๕	๔.๒๑		

๒. ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนก่า อำเภอสรรคบุรี จังหวัด
ชัยนาท ทำให้เห็นถึงศักยภาพและความสามารถในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement)
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

๒.๑ จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนก่า อำเภอสรรคบุรี
จังหวัดชัยนาท พบว่า ความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ และงานบริการ / โครงการต่าง ๆ ที่เทศบาล
ตำบลดอนก่า ดำเนินการในปี พ.ศ.๒๕๖๔ มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
ดอนก่า ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้เทศบาลตำบลดอนก่า
อำเภอสรรคบุรี จังหวัดชัยนาท อาจปฏิบัติ ดังนี้

๒.๑.๑ จัดให้มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว รวมถึงปรับปรุง
ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรง รวดเร็ว เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ

๒.๑.๒ เพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกและหลากหลายช่องทาง อาทิ
โทรศัพท์ Website Line Facebook

๒.๑.๓ การติดตามผลการบริการ และการสำรวจข้อมูลย้อนกลับ

แบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ (ประจำปี พ.ศ.2564)
 ของเทศบาลตำบลดอนคำ อำเภอศรีนครินทร์ จังหวัดชัยนาท
 สถานที่สำรวจ (หมู่ที่)..... วันที่สำรวจ.....

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น กรุณาเติม หรือ ทำเครื่องหมาย / ให้ตรงกับความเป็นจริง

1. ตั้งแต่เดือนมกราคม 2564 เป็นต้นมา ท่านมารับบริการที่หน่วยงานนี้บ่อยเพียงใด ประมาณ.....ครั้งต่อเดือน
2. ท่านมักจะมารับบริการที่หน่วยงานนี้ในช่วงเวลาใด
 8:30 - 10:00 น. 10:01 - 12:00 น. 12:01 - 14:00 น. 14:01 - เวลาปิดทำการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ 1. ชาย 2. หญิง
3. อายุ.....ปี
3. สถานภาพสมรส 1. โสด 2. สมรส 3. ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่
4. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด 1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า / ไม่ได้เรียน 2. มัธยมศึกษาตอนต้น
 3. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า 4. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
 5. ปริญญาตรี 6. สูงกว่าปริญญาตรี
5. อาชีพประจำ 1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ 2. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท 3. เกษตรกร/ประมง
 4. ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ 5. นักเรียน/นักศึกษา 6. รับจ้างทั่วไป
 7. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ 8. ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ
 9. ว่างาน 10. อื่น ๆ
6. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท 2. 5,000 - 10,000 บาท
 3. 10,001 - 15,000 บาท 4. 15,001 - 20,000 บาท
 5. สูงกว่า 20,000 บาท

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
5. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือ					
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
7. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
1. ได้รับการตรงตามความต้องการ					
2. ได้รับการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์					
3. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน					

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจต่องานบริการ / โครงการต่าง ๆ ที่เทศบาลตำบลตองก่า ดำเนินการในปี พ.ศ.2564

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
1. โครงการบริการสาธารณสุขโรค ด้าน การคมนาคม ถนน คู คลองระบายน้ำ					
2. โครงการบริการสาธารณสุขโรค ด้าน น้ำประปา เพื่อการ อุปโภค บริโภค					
3. โครงการงานประเพณีต่าง ๆ (งานลอยกระทง)					
4. โครงการบริการประชาชน เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี					
5. โครงการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ , คนพิการ					

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. สิ่งที่ท่าน “ประทับใจ” ที่ท่านได้รับในการให้บริการ คือ

.....
.....
.....
.....
.....

2. โปรดระบุปัญหาในการให้บริการ ของเทศบาลตำบลตองก่า คือ

.....
.....
.....
.....
.....

3. โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการของเทศบาลตำบลตองก่า คือ

.....
.....
.....
.....
.....