



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ

สำนักปลัดเทศบาล

ที่ ๑๓๐๐ /๒๕๖๔

วันที่ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหัวไทรเนื่อง  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล / ปลัดเทศบาล / นายกเทศมนตรี

ตามที่ สำนักปลัดเทศบาล กองคลัง และกองช่าง ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของ  
ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหัวไทรเนื่อง ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔  
ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔ นั้น

งานการเจ้าหน้าที่จึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
ของเทศบาลตำบลหัวไทรเนื่อง ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จากการสำรวจความพึงพอใจ  
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก  
ความสะดวก มีดังต่อไปนี้

๑. คุณภาพการให้บริการในภาพรวม พบว่า ภาพรวมของงานที่ให้บริการ พบว่าผู้รับบริการมี  
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๗ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยความพึงใจ  
แต่ละด้านดังต่อไปนี้

๑.๑ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๙๒

### ข้อเสนอแนะ

เทศบาลตำบลหัวไทรเนื่องมีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างชัดเจนและ  
เหมาะสม มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน

๑.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๙๔

### ข้อเสนอแนะ

เทศบาลตำบลหัวไทรเนื่องมีช่องทางที่เลือกใช้บริการในการติดต่อประสานงานหลากหลายและ  
เพียงพอ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บบอร์ด และมีข้อที่ควรได้รับการปรับปรุงจากประชาชน คือ เปิดรับฟัง  
ข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บบอร์ด

๑.๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๑๓

### ข้อเสนอแนะ

พนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างเทศบาลตำบลหัวไทรเนื่อง ให้บริการด้วย  
ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ มีความเสมอภาคตามลำดับ  
ก่อน - หลัง

๑.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๙

ข้อเสนอแนะ

ประชาชนที่เข้ามารับบริการที่เทศบาลตำบลหัวใหญ่เนียว มีความพึงพอใจในสถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด และสะดวกในการเดินทางมารับบริการ และมีข้อที่ควรได้รับการปรับปรุงจากประชาชน คือ ที่จอดรถไม่เพียงพอรับบริการ ห้องน้ำที่ขาดสุขาลักษณะ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

  
(นายตันนที เอมอ่อง)

นักทรัพยากรบคคลชำนาญการ

เรียน - ปลัดเทศบาล

- เพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(ลงชื่อ).....

16hr.

(นางนิลเนตร ทับทิมอ่อน )

หัวหน้าสำนักงานปลัดเทศบาล

๑/๐ ๕.๒.๒๕๖๓ / .....

เรียน - นายกเทศมนตรีตำบลหัวใหญ่เนียว

- เพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(ลงชื่อ).....

8

(นางสุดา เสนกรรหา)

ปลัดเทศบาลตำบลหัวใหญ่เนียว

๑/๐ ๕.๒.๒๕๖๓ / .....

<input checked="" type="checkbox"/> ทราบ
<input type="checkbox"/> ดำเนินการ
<input type="checkbox"/> อนุมัติ
<input type="checkbox"/> อนุญาต
ความเห็นนายกเทศมนตรี

(ลงชื่อ).....

  
(นายประยูร ลี้เพบูลย์)

นายกเทศมนตรีตำบลหัวใหญ่เนียว

๑/๐ ๕.๒.๒๕๖๓ / .....

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
ของเทศบาลตำบลหาดใหญ่เนื้อหา อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน  
เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

### ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

#### ๑. เพศ

๑. ชาย  
 ๒. หญิง

#### ๒. อายุ

๑. อายุ ๑๕ – ๒๐ ปี  
 ๒. อายุ ๒๑ – ๓๐ ปี  
 ๓. อายุ ๓๑ – ๔๐ ปี  
 ๔. อายุ ๔๑ – ๕๐ ปี  
 ๕. อายุ ๕๑ – ๖๐ ปี  
 ๖. อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป

#### ๓. จบการศึกษาชั้นสูงสุด

๑. ไม่ได้เรียนหนังสือ<sup>1</sup>  
 ๒. ประถมศึกษา<sup>2</sup>  
 ๓. มัธยมศึกษาตอนต้น<sup>3</sup>  
 ๔. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.<sup>4</sup>  
 ๕. อนุปริญญา / ปวส.<sup>5</sup>  
 ๖. ปริญญาตรี<sup>6</sup>  
 ๗. สูงกว่าปริญญาตรี<sup>7</sup>

#### ๔. อาชีพ

๑. เกษตรกร  
 ๒. รัฐราชการ  
 ๓. นักเรียน/นักศึกษา<sup>8</sup>  
 ๔. ประกอบธุรกิจส่วนตัว<sup>9</sup>  
 ๕. รับจ้างทั่วไป<sup>10</sup>  
 ๖. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

## ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

- ๑. การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ
  - ๒. การเขียนทะเบียนเบี้ยงยังซึ่งพ่อแม่ ๆ
  - ๓. การยื่นคำร้องร้องเรียน/ร้องทุกข์
  - ๔. การชำระภาษีต่างๆ
  - ๕. การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร
  - ๖. การขอจดทะเบียนพาณิชย์
  - ๗. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลหัวไทรเนี้ยว อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริหาร					
๒. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
๓. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๔. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

ของเทศบาลตำบลหัวใหญ่เนื้อหา

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ..... คน รายละเอียดดังนี้

**ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป**

๑. เพศ

- |                                  |                |
|----------------------------------|----------------|
| <input type="checkbox"/> ๑. ชาย  | จำนวน ..... คน |
| <input type="checkbox"/> ๒. หญิง | จำนวน ..... คน |

๒. อายุ

- |  |                |
|--|----------------|
| <input type="checkbox"/> ๑. อายุ ๑๕ – ๒๐ ปี  | จำนวน ..... คน |
| <input type="checkbox"/> ๒. อายุ ๒๑ – ๓๐ ปี  | จำนวน ..... คน |
| <input type="checkbox"/> ๓. อายุ ๓๑ – ๔๐ ปี  | จำนวน ..... คน |
| <input type="checkbox"/> ๔. อายุ ๔๑ – ๕๐ ปี  | จำนวน ..... คน |
| <input type="checkbox"/> ๕. อายุ ๕๑ – ๖๐ ปี  | จำนวน ..... คน |
| <input type="checkbox"/> ๖. อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป | จำนวน ..... คน |

๓. จบการศึกษาขั้นสูงสุด

- |  |                |
|--|----------------|
| <input type="checkbox"/> ๑. ไม่ได้เรียนหนังสือ     | จำนวน ..... คน |
| <input type="checkbox"/> ๒. ประถมศึกษา             | จำนวน ..... คน |
| <input type="checkbox"/> ๓. มัธยมศึกษาตอนต้น       | จำนวน ..... คน |
| <input type="checkbox"/> ๔. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. | จำนวน ..... คน |
| <input type="checkbox"/> ๕. อนุปริญญา / ปวส.       | จำนวน ..... คน |
| <input type="checkbox"/> ๖. ปริญญาตรี              | จำนวน ..... คน |
| <input type="checkbox"/> ๗. สูงกว่าปริญญาตรี       | จำนวน ..... คน |

๔. อาชีพ

- |   |                |
|---|----------------|
| <input type="checkbox"/> ๑. เกษตรกร             | จำนวน ..... คน |
| <input type="checkbox"/> ๒. รัฐราชการ           | จำนวน ..... คน |
| <input type="checkbox"/> ๓. นักเรียน/นักศึกษา   | จำนวน ..... คน |
| <input type="checkbox"/> ๔. ประกอบธุรกิจส่วนตัว | จำนวน ..... คน |
| <input type="checkbox"/> ๕. รับจ้างทั่วไป       | จำนวน ..... คน |
| <input type="checkbox"/> ๖. อื่นๆ               | จำนวน ..... คน |

## ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

- |                          |                                    |             |   |
|--------------------------|------------------------------------|-------------|---|
| <input type="checkbox"/> | ๑. การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ     | จำนวน ..... | น |
| <input type="checkbox"/> | ๒. การเขียนทะเบียนเบี้ยยังชีพต่างๆ | จำนวน ..... | น |
| <input type="checkbox"/> | ๓. การยื่นคำร้องรับเรียน/ร้องทุกษ์ | จำนวน ..... | น |
| <input type="checkbox"/> | ๔. การชำระภาษีต่างๆ                | จำนวน ..... | น |
| <input type="checkbox"/> | ๕. การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร       | จำนวน ..... | น |
| <input type="checkbox"/> | ๖. การขอจดทะเบียนพาณิชย์           | จำนวน ..... | น |
| <input type="checkbox"/> | ๗. อื่นๆ                           | จำนวน ..... | น |

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลหัวไทรเนี้ยว อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริหาร					
๒. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
๓. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๔. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					

### ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ