



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ..... สำนักปลัด ..... เทศบาลตำบลสรรคบุรี ..... จังหวัดชัยนาท  
ที่ ..... ขน.๕๓๑๐๑/- ..... วันที่ ..... ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒  
เรื่อง ..... ขอรายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการผู้สูงอายุ/คนพิการ และการขอ  
..... ติดต่องานสงเคราะห์ด้านต่างๆ ของงานสวัสดิการสังคม .....

เรียน ปลัดเทศบาลตำบลสรรคบุรี / นายกเทศมนตรีตำบลสรรคบุรี

ด้วยสำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลสรรคบุรี ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการผู้สูงอายุ/คนพิการ และการขอติดต่องานสงเคราะห์ด้านต่างๆ ของงานสวัสดิการสังคม ระหว่างเดือนเมษายน ๒๕๖๒ – กันยายน ๒๕๖๒ เพื่อนำความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการฯ มาเป็นข้อมูลในการพัฒนาการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป นั้น

บัดนี้ สำนักปลัดเทศบาล ได้ดำเนินการสรุปประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการผู้สูงอายุ/คนพิการ และการขอติดต่องานสงเคราะห์ด้านต่างๆ ของงานสวัสดิการสังคมระหว่างเดือนเมษายน ๒๕๖๒ – กันยายน ๒๕๖๒ จากผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน ๑๕๒ ราย (ตามรายละเอียดแบบสรุปผลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการและแผนภูมิสรุปการประเมินผลความพึงพอใจ/ไม่พอใจต่อการให้บริการ) ที่แนบมาพร้อมนี้ ผลการสำรวจพบว่าความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม ดังนี้

เพศ	ชาย	๕๗	คน
	หญิง	๙๕	คน
อายุ	ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๖	คน
	๒๑ - ๔๐ ปี	๓๓	คน
	๔๑ - ๖๐ ปี	๖๘	คน
	๖๐ ขึ้นไป	๓๖	คน
ระดับการศึกษาสูงสุด	ประถมศึกษา	๗๑	คน
	มัธยมตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๗๑	คน
	ปริญญาตรี	๑๗	คน
	สูงกว่าปริญญาตรี	๐	คน
สถานภาพของผู้มารับบริการ	เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๕๘	คน
	ผู้ประกอบการ	๔	คน
	ประชาชนผู้รับบริการ	๙๑	คน
	องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๓	คน

## ๑. ด้านเวลา

๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด (จำนวนผู้ประเมิน ๑๕๒ ราย)

- พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๑ %
- พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗.๙ %

๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ (จำนวนผู้ประเมิน ๑๕๒ ราย)

- พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘ %
- พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๒ %

## ๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๒.๑ การติดป้ายประกาศแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ (จำนวนผู้ประเมิน ๑๕๒ ราย)

- พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘ %
- พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗.๒ %

๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ (จำนวนผู้ประเมิน ๑๕๒ ราย)

- พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔ %
- พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘.๖ %

๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน (จำนวนผู้ประเมิน ๑๕๒ ราย)

- พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔ %
- พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๔.๖ %

## ๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ (จำนวนผู้ประเมิน ๑๕๒ ราย)

- พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑ %
- พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๓.๙ %

๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ (จำนวนผู้ประเมิน ๑๕๒ ราย)

- พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗ %
- พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๕.๓ %

๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ (จำนวนผู้ประเมิน ๑๕๒ ราย)

- พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔ %
- พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๒.๖ %

๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบนไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ (จำนวนผู้ประเมิน ๑๕๒ ราย)

- พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑ %
- พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๓.๙ %

๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ (จำนวนผู้ประเมิน ๑๕๒ ราย)

- พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑ %
- พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๓.๙ %

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกรจุดบริการ (จำนวนผู้ประเมิน ๑๕๒ ราย)

- พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔ %
- พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๔.๖ %

๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก (จำนวนผู้ประเมิน ๑๕๒ ราย)

- พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔ %
- พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๔.๖ %

๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ (จำนวนผู้ประเมิน ๑๕๒ ราย)

- พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑ %
- พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๓.๙ %

๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ (จำนวนผู้ประเมิน ๑๕๒ ราย)

- พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๘ %
- พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๒ %

๔.๕ ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ระดับใด (จำนวนผู้ประเมิน ๑๕๒ ราย)

- พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๘ %
- พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๒ %

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางจริยาพร ผลจุลพันธ์)  
นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ

ความเห็นปลัดเทศบาล

(นายพรชัย ธนาการณัม)  
ปลัดเทศบาลตำบล

ความเห็นนายกเทศมนตรีตำบลสรรคบุรี

(นายไชยา ม่วงไทยงาม)  
นายกเทศมนตรีตำบลสรรคบุรี

แผนภูมิสรุปการประเมินผลความพึงพอใจ/ไม่พอใจต่อการให้บริการ ด้านการให้บริการผู้สูงอายุ/ผู้พิการ

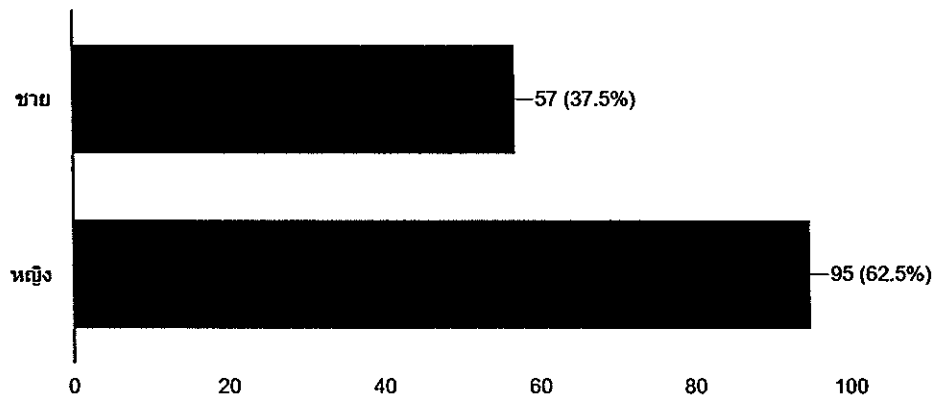
และงานด้านสังคมสงเคราะห์ด้านต่างๆ เทศบาลตำบลสรรคบุรี

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ (ระหว่างเดือนเมษายน ๒๕๖๒ - กันยายน ๒๕๖๒)

\*\*\*\*\*

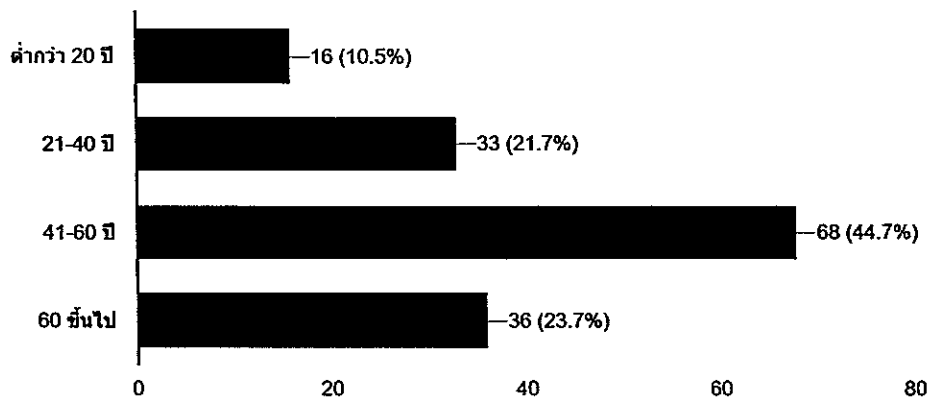
**เพศ**

คำตอบ 152 ข้อ



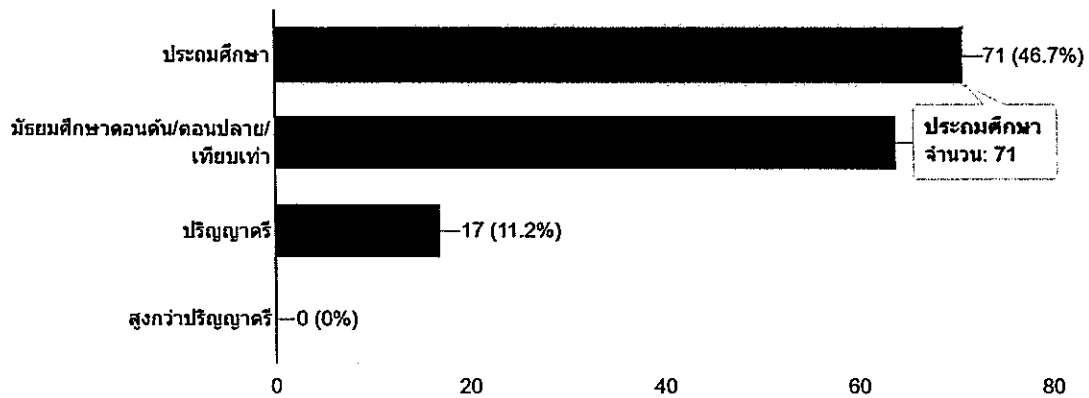
**อายุ**

คำตอบ 152 ข้อ



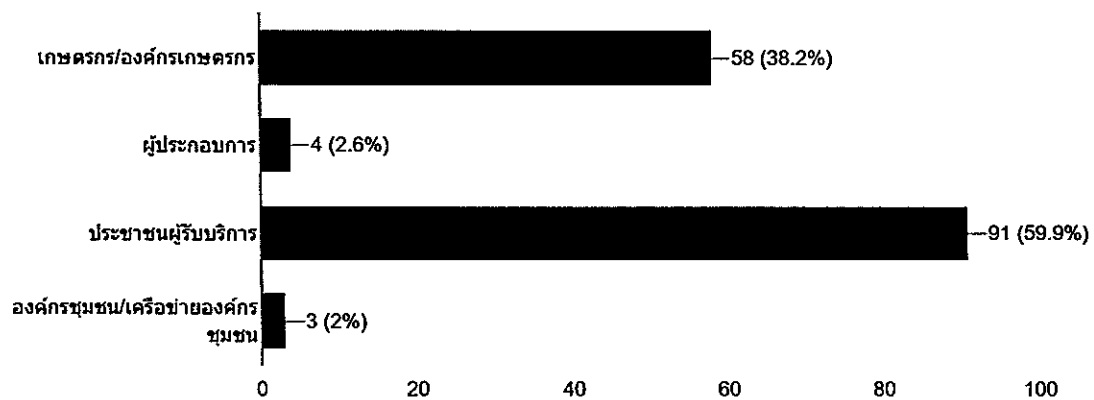
## ระดับการศึกษาสูงสุด

คำตอบ 152 ข้อ



## สถานภาพของผู้มารับบริการ

คำตอบ 152 ข้อ

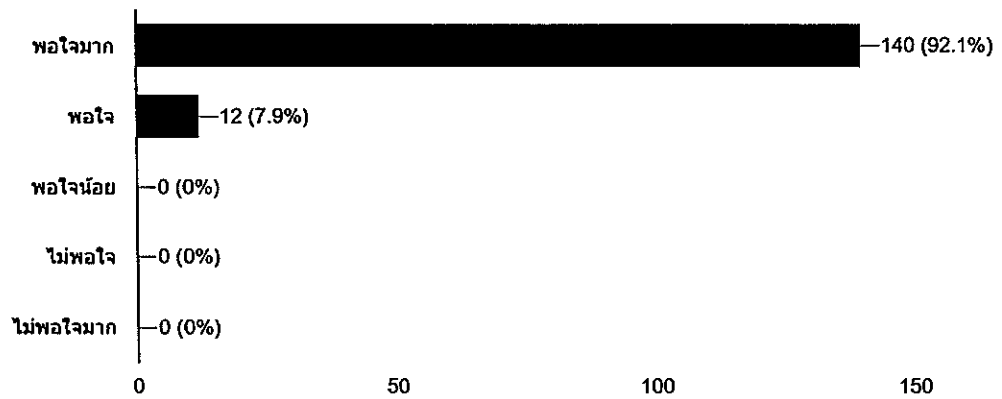


## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจ

### 1. ด้านเวลา

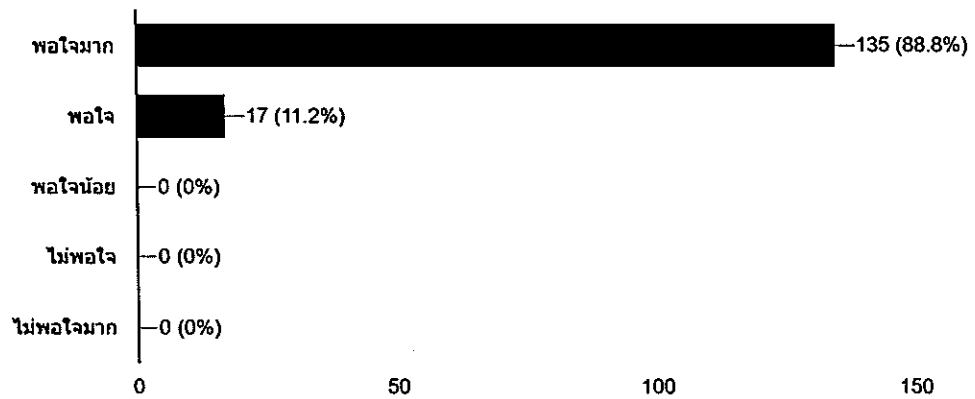
#### 1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

คำตอบ 152 ข้อ



#### 1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ

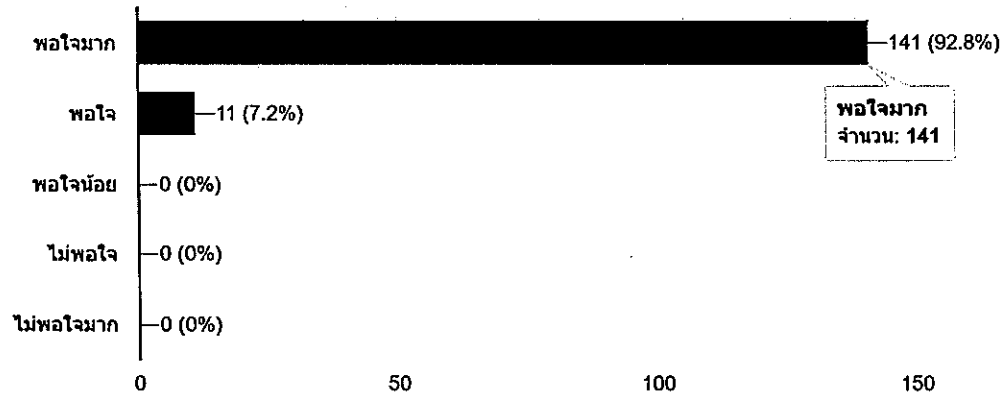
คำตอบ 152 ข้อ



## 2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

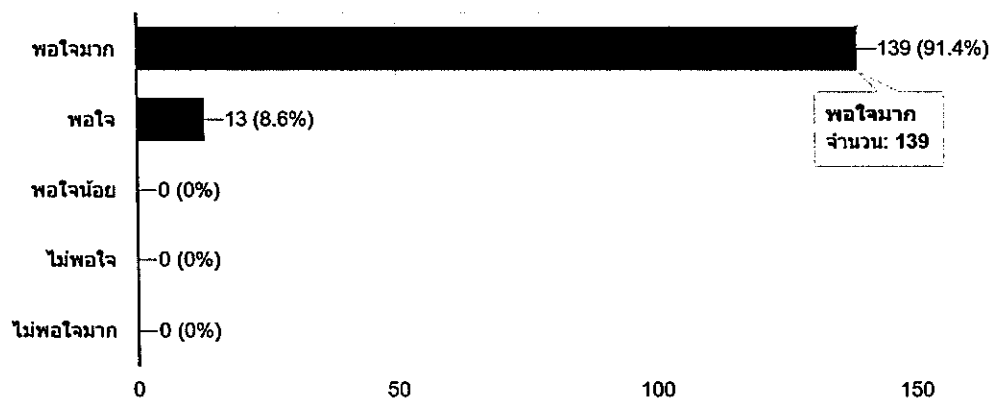
### 2.1 การติตป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

คำตอบ 152 ข้อ



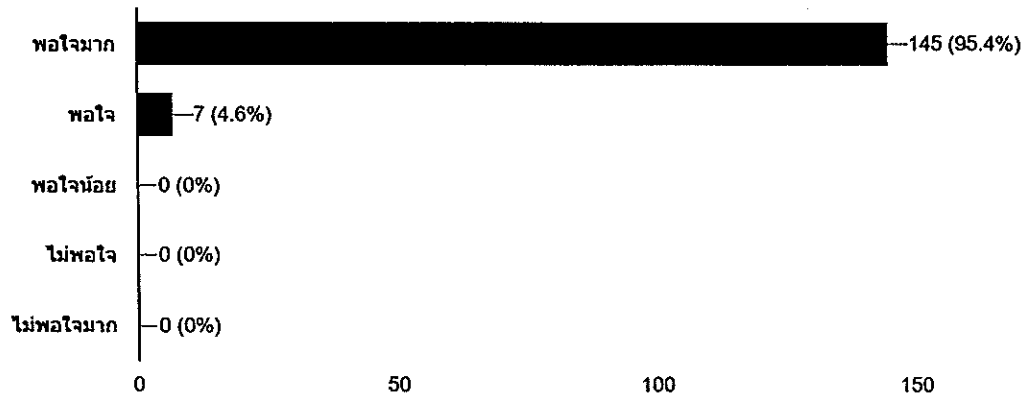
### 2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้

คำตอบ 152 ข้อ



## 2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน

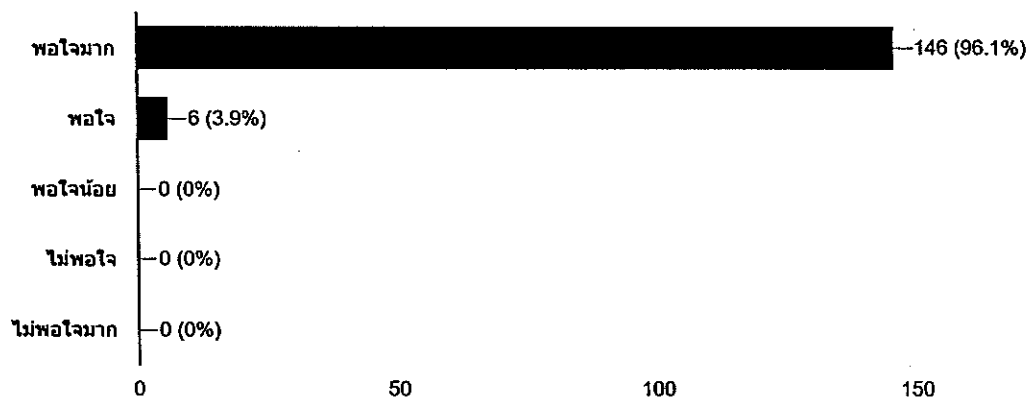
คำตอบ 152 ข้อ



## 3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

### 3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ

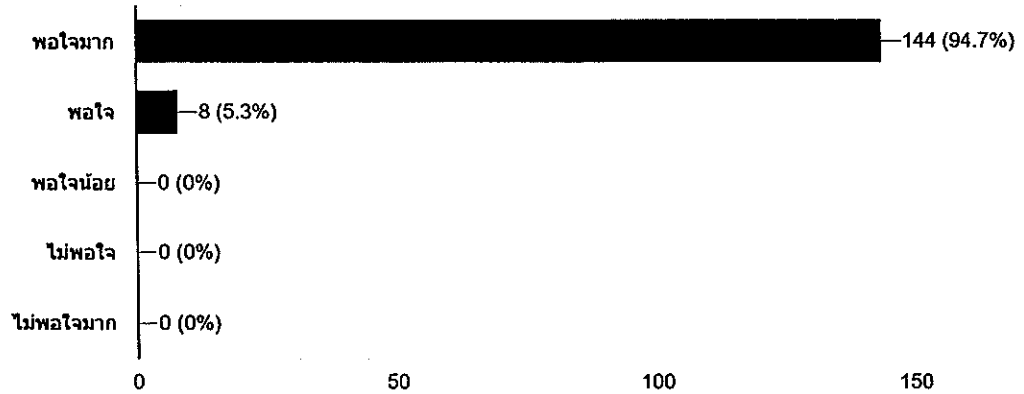
คำตอบ 152 ข้อ





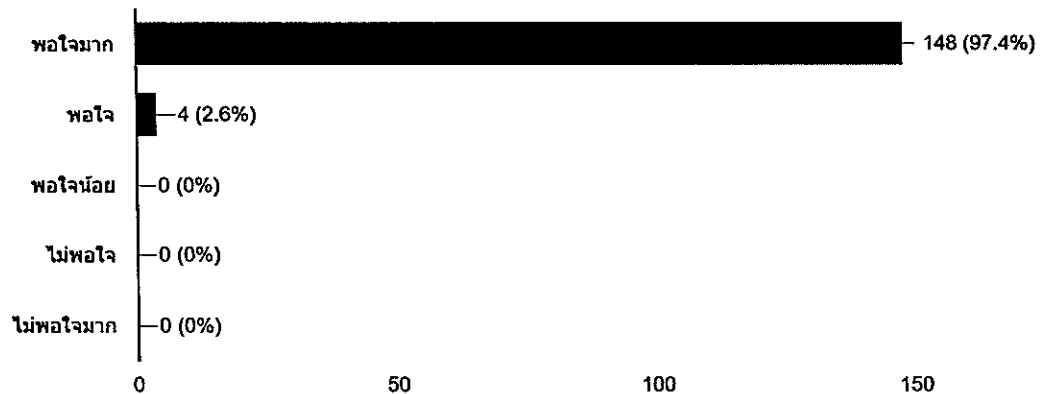
### 3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ

คำตอบ 152 ข้อ



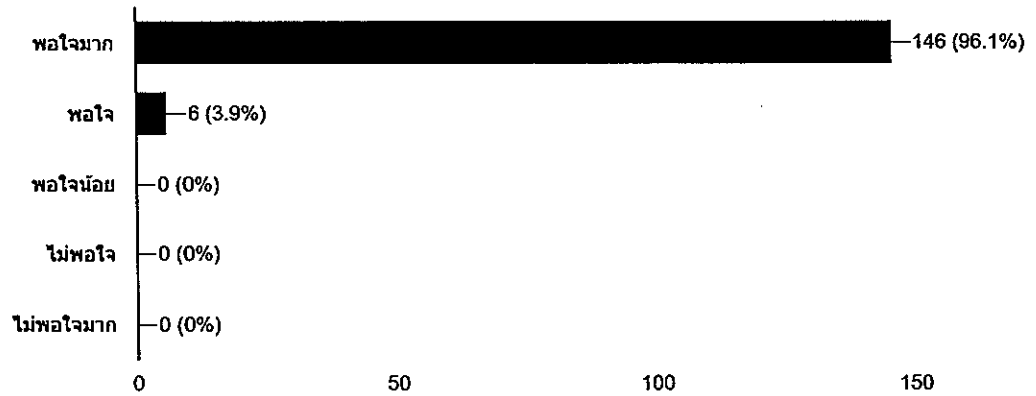
### 3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นสามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น

คำตอบ 152 ข้อ



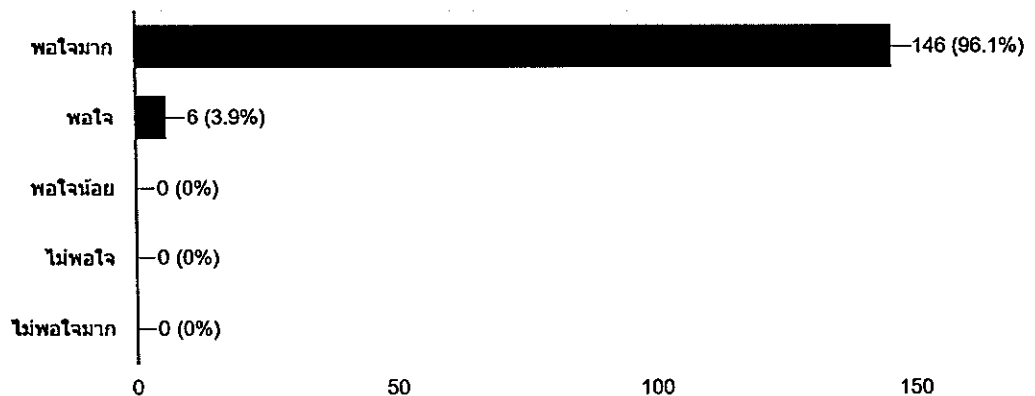
### 3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ

คำตอบ 152 ข้อ



### 3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ

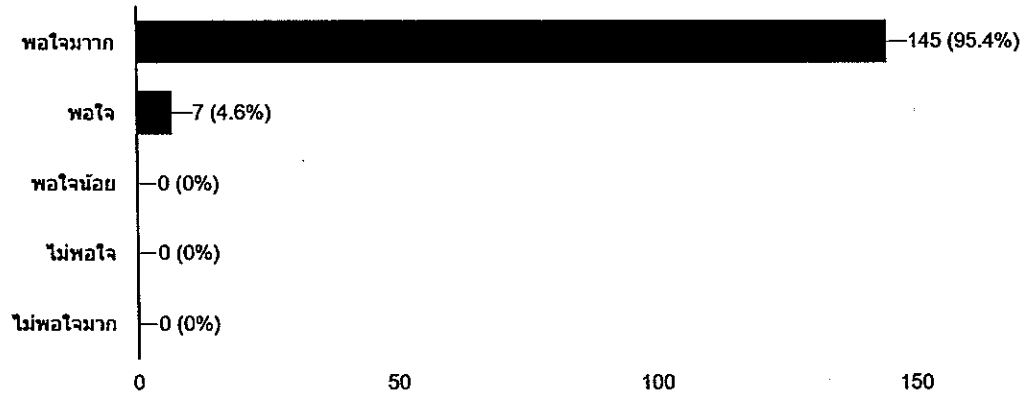
คำตอบ 152 ข้อ



#### 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

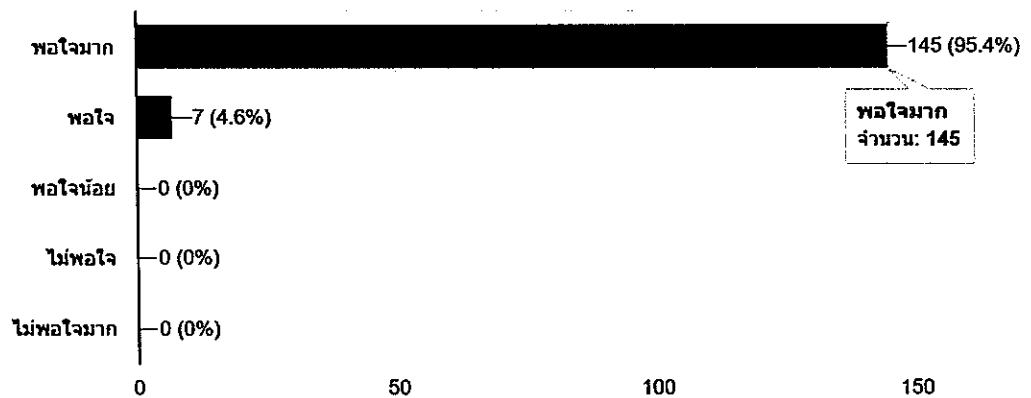
##### 4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ

คำตอบ 152 ข้อ



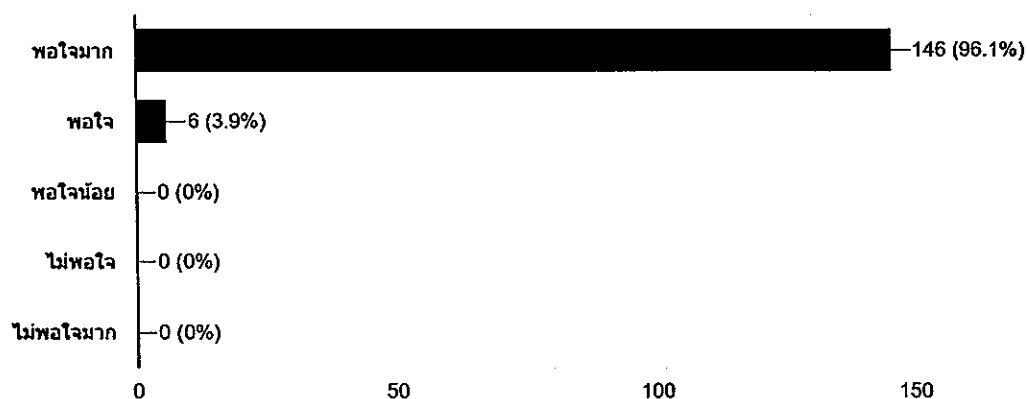
##### 4.2 จุด / ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก

คำตอบ 152 ข้อ



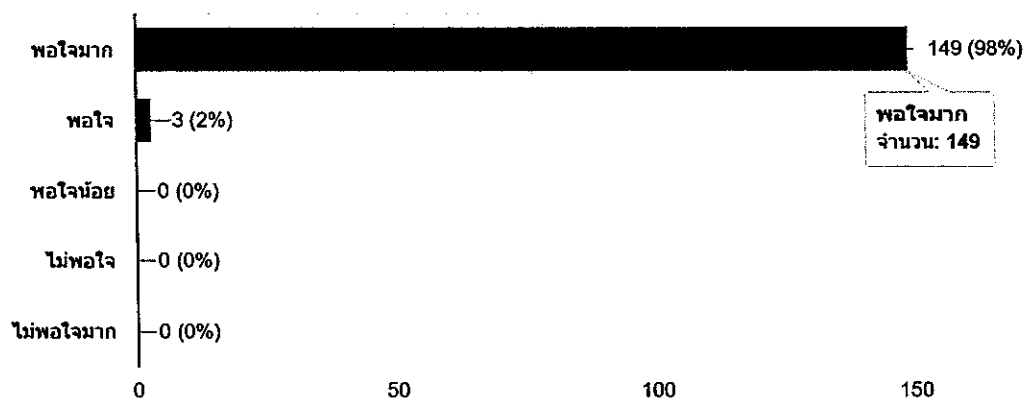
### 4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ

คำตอบ 152 ข้อ



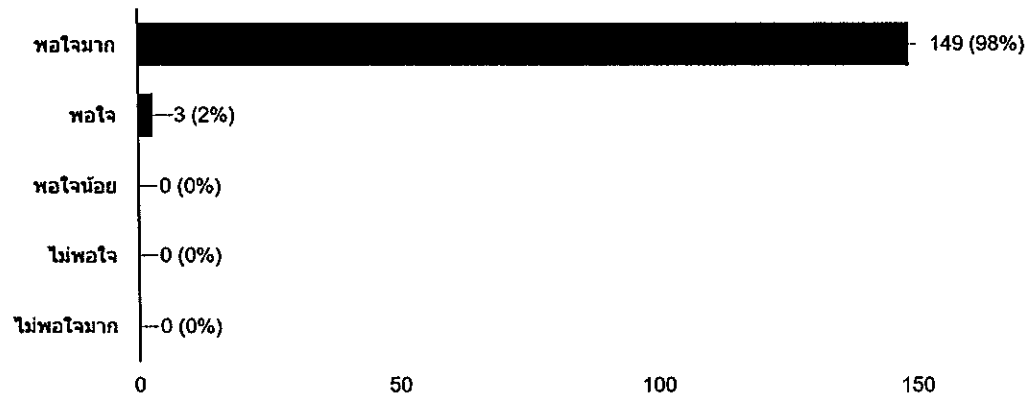
### 4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ

คำตอบ 152 ข้อ



#### 4.5 ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด

คำตอบ 152 ข้อ



**แบบสอบถามความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ**  
**ด้านการให้บริการผู้สูงอายุ/คนพิการ และการขอติดต่อกับงานสงเคราะห์ด้านต่างๆ ของงานสวัสดิการสังคม**  
**สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลสรรคบุรี**  
 เดือน..... พ.ศ.....

**ข้อชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

**ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ**

๑. เพศ  ๑) ชาย  ๒) หญิง
๒. อายุ  ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี  ๒) ๒๑ - ๔๐ ปี  ๓) ๔๑ - ๖๐ ปี  ๔) ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด
- ๑) ประถมศึกษา  ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
- ๓) ปริญญาตรี  ๔) สูงกว่าปริญญาตรี
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ
- ๑) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร  ๒) ผู้ประกอบการ
- ๓) ประชาชนผู้รับบริการ  ๔) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
- ๕) อื่นๆ โปรดระบุ .....

**ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการ**

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจ น้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่าง สุภาพ					
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น					
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอ สิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ					
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ					
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและ เข้าถึงได้สะดวก					
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
๕. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับใด					

**ตอนที่ ๓ ปัญหา / ข้อเสนอแนะ**

ปัญหา ๑. ....  
 ๒. ....  
 ข้อเสนอแนะ ๑. ....  
 ๒. ....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....