



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลโกรกแก้ว

ที่ บร ๕๕๐๐๑/

วันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล/ปลัดเทศบาล / นายกเทศมนตรีตำบลโกรกแก้ว

ตามที่เทศบาลตำบลโกรกแก้ว ได้สำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโกรกแก้ว ซึ่งมีด้าน ทั้งหมด ๓ ด้าน ดังนี้

- ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/การให้บริการ
- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สำนักงานสถานที่

บัดนี้ การดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว จากการวิเคราะห์สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ เทศบาลตำบลโกรกแก้ว มีค่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ ระดับพอใจ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสาวจิราพร บุญบำรุง)

เจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์ชำนาญงาน



รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
เทศบาลตำบลโกรกแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

การสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร เทศบาลตำบลโกรกแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ มีวัตถุประสงค์ในการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโกรกแก้ว ซึ่งมีด้าน ทั้งหมด ๓ ด้าน ดังนี้

- ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/การให้บริการ
- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สำนักงานสถานที่

เพื่อนำข้อสังเกตผลการวิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมาใช้ประกอบการพิจารณาการปฏิบัติงานราชการ/งานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

ซึ่งในการสำรวจความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานในครั้งนี้ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลโกรกแก้ว ได้ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามที่เห็นชอบโดยคณะผู้บริหารท้องถิ่นมีกลุ่มเป้าหมายคือผู้มารับบริการ ซึ่งสามารถสรุปผล โดยภาพรวมผลโดยภาพรวมและแยกตามหน่วยงานได้ดังต่อไปนี้

ค่าระดับความพึงพอใจที่ใช้ในการประเมิน

ค่าคะแนน	ไม่พอใจมาก
ค่าคะแนน	ไม่พอใจ
ค่าคะแนน	พอใจน้อย
ค่าคะแนน	พอใจ
ค่าคะแนน	พอใจมาก

ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลโกรกแก้ว

ความพึงพอใจ	ปีงบประมาณ ๒๕๖๓		
	จำนวนชุดข้อมูล	ค่าคะแนน	ความหมาย
ด้านกระบวนการ/การให้บริการ	๑๐๐	พอใจ	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑๐๐	พอใจ	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สำนักงานสถานที่	๑๐๐	พอใจ	

จากการวิเคราะห์สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ เทศบาลตำบลโกรกแก้ว มีค่าคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ ระดับพอใจ



ประกาศเทศบาลตำบลโกรกแก้ว
เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

.....

ตามที่เทศบาลตำบลโกรกแก้ว ได้สำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน
ของเทศบาลตำบลโกรกแก้ว ซึ่งมีด้าน ทั้งหมด ๓ ด้าน ดังนี้

- ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/การให้บริการ
- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สำนักงานสถานที่

บัดนี้ การดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ได้
ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว จากการวิเคราะห์สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ เทศบาลตำบลโกรกแก้ว มีค่าความ
พึงพอใจของผู้รับบริการ ระดับพอใจ

ประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓๑ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายไสว สระปัญญา)

นายกเทศมนตรีตำบลโกรกแก้ว



ที่ พร ๕๕๐๐๑ /

สำนักงานเทศบาลตำบลโกรกแก้ว
ถนนหัวถนน - ดอนอระราช พร ๓๑๑๑๐

๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน/สมาชิกสภาเทศบาล

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาประกาศเรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

จำนวน ๑ ฉบับ

ตามที่เทศบาลตำบลโกรกแก้ว ได้สำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน
ของเทศบาลตำบลโกรกแก้ว ซึ่งมีด้าน ทั้งหมด ๓ ด้าน ดังนี้

- ความพึงพอใจด้านกระบวนการงาน/การให้บริการ
- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สำนักงานสถานที่

บัดนี้ การดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ได้
ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว จากการวิเคราะห์สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ เทศบาลตำบลโกรกแก้ว มีความ
พึงพอใจของผู้รับบริการ ระดับพอใจ จึงขอส่งสำเนาประกาศมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ปิดประกาศประชาสัมพันธ์
ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายไสว สระปัญญา)

นายกเทศมนตรีตำบลโกรกแก้ว

สำนักปลัดเทศบาล

งานประชาสัมพันธ์

โทร ๐๔๔-๖๖๖๓๙๙

โทรสาร ๐๔๔-๖๖๖๔๐๐

“คนบุรีรัมย์ ครอบครัวยุคใหม่ สายเลือดเดียวกัน ลูกหลานรัชกาลที่ ๙”

ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

ประเด็นการวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)	ไม่มี/ไม่พบใน การให้บริการ
1.ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/การให้บริการ						
1.1 การให้บริการแก่ผู้มารับบริการตามลำดับก่อน-หลัง						
1.2 การให้บริการตามที่ขอ ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว						
1.3 การให้ข้อมูล เอกสาร เผยแพร่ เกี่ยวกับงานงบประมาณ รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ						
1.4 ขั้นตอนและวิธีการใช้บริการผ่านทางระบบ อินเทอร์เน็ต ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัวในการทำงาน						
1.5 เนื้อหาที่น่าสนใจใน Web Site มีเนื้อหา ที่น่าสนใจ ครอบคลุม/ครบถ้วน ตามความต้องการของหน่วยงาน						
2.ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
2.1 เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ						
2.2 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง						
2.3 เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการทำงาน						
2.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี						
2.5 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี						
3.ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สำนักงาน สถานที่						
3.1.ความเหมาะสมของที่ตั้งสำนักงาน						
3.2 การจัดสำนักงาน สะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย						
3.3 จัดสถานที่สำหรับการให้บริการได้อย่างเหมาะสม						
3.4 บริเวณรอบสำนักงานดูปลอดภัย มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม และห้องน้ำสะอาดไม่มีกลิ่นรบกวน						

1. จุดเด่น ที่ท่านประทับใจจากการให้บริการของหน่วยงาน

.....

2. จุดที่ควรปรับปรุง ของหน่วยงาน

.....

3. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....