



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล

ที่ ขพ ๕๒๗๐๑ / วันที่ ๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้สูงอายุ/พิการ หรือผู้ดูแลผู้สูงอายุ ผู้พิการ ประจำปี ๒๕๖๓

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลพะโต๊ะ

งานพัฒนาชุมชน ฯ สำนักปลัดเทศบาลตำบลพะโต๊ะ อำเภอพะโต๊ะ จังหวัดชุมพร ขอรายงาน
การประเมินความพึงพอใจของผู้สูงอายุ ผู้พิการ หรือผู้ดูแลผู้สูงอายุ / ผู้พิการ ที่มีต่อการให้บริการของงานพัฒนา
ชุมชน ฯ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาจากประมวลสรุปผลลัพท์ทำแผนปรับปรุงให้บริการและดำเนินการ
แก้ไขข้อบกพร่องของการบริการให้มีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายประพันธ์ ไชยพล)

นักพัฒนาชุมชนปฏิบัติการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

นางสาวศรีรัตน์ จุลพงศ์

(นางสาวศรีรัตน์ จุลพงศ์)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นปลัดเทศบาล

(นายจรูญ ชูเจริญ)

(นายจรูญ ชูเจริญ)

ปลัดเทศบาลตำบลพะโต๊ะ

คำสั่งนายกเทศมนตรี

จำสืบทำรวจ

(จิรวัดน์ โสภณ)

นายกเทศมนตรีตำบลพะโต๊ะ



สรุปแบบประเมินความพึงพอใจผู้สูงอายุ-ผู้พิการและผู้ดูแลผู้สูงอายุ/ผู้พิการ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓
งานพัฒนาชุมชน ฯ เทศบาลตำบลพะโต๊ะ



คำนำ

งานพัฒนาชุมชนฯ สำนักปลัด เทศบาลตำบลพะโต๊ะ อำเภอยะโฮิน จังหวัดชุมพร ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้สูงอายุ ผู้พิการ หรือผู้ดูแลผู้สูงอายุ ผู้พิการ ที่มีต่อการให้บริการของงานพัฒนาชุมชน ฯ เพื่อจะได้นำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

สารบัญ

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจ(ข้อมูลทั่วไป)
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
ด้านกระบวนการและสิ่งอำนวยความสะดวก

หน้า

๑

๒

๓

ภาคผนวก

แบบประเมินความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

ภาพประกอบการบริการ

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

งานพัฒนาชุมชนฯ สำนักปลัด เทศบาลตำบลพะโต๊ะ อำเภอยะโฮง จังหวัดชุมพรได้จัดทำสรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้สูงอายุ/ผู้พิการ หรือผู้ดูแลผู้สูงอายุ / ผู้พิการ ที่มีต่อการให้บริการของงานพัฒนาชุมชนฯ สำนักปลัด เทศบาลตำบลพะโต๊ะ อำเภอยะโฮง จังหวัดชุมพร เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาประมวลสรุปผลลัพธ์ทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด๕๐.....คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
• ชาย	๑๘	๓๖ %	
• หญิง	๓๒	๖๔%	
๒. อายุ			
• ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-		
• ๒๑ - ๔๐ ปี	๑	๒%	
• ๔๑ - ๖๐ ปี	๑๑	๒๒%	
• ๖๐ ปีขึ้นไป	๓๘	๗๖%	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
• ประถมศึกษา	๔๕	๙๐%	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๕	๑๐%	
• ปริญญาตรี	-	-	
• สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	
๔. ประเภท			
• ผู้สูงอายุ	๔๒	๘๔%	
• ผู้พิการ	๓	๖%	
• ผู้ดูแลผู้สูงอายุ/ผู้พิการ	๕	๑๐%	
๕. อาชีพ			
• ค้าขาย	๑๔	๒๘%	
• ทำสวน	๓๑	๖๒%	
• ธุรกิจส่วนตัว	๑	๒%	
• อื่น ๆ.....	๔	๘%	

ผลสรุปตอนที่ ๑ พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมากที่สุด ร้อยละ ๖๔ % ช่วงอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๗๖% ประเภทผู้สูงอายุ มากที่สุด ๘๔ % รองลงมา ผู้ดูแลผู้สูงอายุ /ผู้พิการ ๑๐% ส่วนมากประกอบอาชีพทำสวน ร้อยละ ๖๒ %

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

หัวข้อประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		ควรปรับปรุง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ										
๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๓๙	๗๘%	๑๑	๒๒%	-	-	-	-	-	-
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๓๙	๗๘%	๑๑	๒๒%	-	-	-	-	-	-
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๔๑	๘๒%	๙	๑๘%	-	-	-	-	-	-
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๓๘	๗๖%	๑๒	๒๔%	-	-	-	-	-	-

สรุปความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ตอนที่๒

๑. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้องน่าเชื่อถือ มากที่สุด ร้อยละ ๘๒ %
๒. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดีแต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย ร้อยละ ๗๘%
๓. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคและเกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ๗๖%

หัวข้อประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		ควรปรับปรุง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๒. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ										
๒.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๓๗	๗๔%	๑๒	๒๔%	๑	๒%	-	-	-	-
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	๓๗	๗๔%	๑๒	๒๔%	๑	๒%	-	-	-	-
๒.๓ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๓๗	๗๔%	๑๒	๒๔%	๑	๒%				
๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
๓.๑. การอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการเช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๔๐	๘๐%	๑๐	๒๐%	-	-	-	-	-	-
๓.๒. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารอย่างชัดเจนสะดวกเหมาะสม	๓๘	๗๖%	๑๒	๒๔%	-	-	-	-	-	-
๓.๓. อาคารสถานที่มีความปลอดภัย สะอาด	๔๒	๘๔%	๘	๑๖%	-	-				

สรุป ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน สะดวกรวดเร็ว และมีผังลำดับขั้นตอนอย่างชัดเจน อยู่ในระดับร้อยละ ๗๔%

สรุป ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย ร้อยละ ๘๐%

หัวข้อแบบประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๒. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวกรวดเร็ว					
๒.๓ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน					
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ การอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม					
๓.๒ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคาร อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม					
๓.๓ อาคารสถานที่มีความปลอดภัย สะอาด					

๔. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

ขอบคุณค่ะ

ภาคผนวก

แบบประเมินความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

งานพัฒนาชุมชนฯ สำนักปลัด เทศบาลตำบลพะโต๊ะ อำเภอพะโต๊ะ จังหวัดชุมพร ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้สูงอายุ/ผู้พิการ หรือผู้ดูแลผู้สูงอายุ/ผู้พิการ ที่มีต่อการให้บริการของงานพัฒนาชุมชนฯ สำนักปลัด เทศบาลตำบลพะโต๊ะ อำเภอพะโต๊ะ จังหวัดชุมพร เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

อายุ.....๗๐.....ปี

การศึกษา.....ประถม.....

เพศ.....๖๖.....

ประเภท.....ผู้สูงอายุ.....

อาชีพ.....ที่สวน.....

อื่นๆ.....

ส่วนที่ ๒ แบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ช่องระดับความพึงพอใจตามความเป็นจริง)

หัวข้อแบบประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑.๑ เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	✓				
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	✓				
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	✓				
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	✓				

หัวข้อแบบประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๒. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	✓				
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวกรวดเร็ว	✓				
๒.๓ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	✓				
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ การอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	✓				
๓.๒ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคาร อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	✓				
๓.๓ อาคารสถานที่มีความปลอดภัย สะอาด	✓				

๔. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

ขอบคุณค่ะ

แบบประเมินความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

งานพัฒนาชุมชนฯ สำนักปลัด เทศบาลตำบลพะโต๊ะ อำเภอยะเฒ่า จังหวัดชุมพร ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้สูงอายุ/ผู้พิการ หรือผู้ดูแลผู้สูงอายุ/ผู้พิการ ที่มีต่อการให้บริการของงานพัฒนาชุมชนฯ สำนักปลัด เทศบาลตำบลพะโต๊ะ อำเภอยะเฒ่า จังหวัดชุมพร เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

อายุ..... ๖๕ปี

การศึกษา..... ปริญญา.....

เพศ..... หญิง.....

ประเภท..... ผู้สูงอายุ.....

อาชีพ..... ทำสวน.....

อื่นๆ.....

ส่วนที่ ๒ แบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ช่องระดับความพึงพอใจตามความเป็นจริง)

หัวข้อแบบประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยน แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	✓				
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	✓				
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	✓				
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	✓				

หัวข้อแบบประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๒. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	✓				
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวกรวดเร็ว	✓				
๒.๓ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	✓				
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ การอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม	✓				
๓.๒ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคาร อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	✓				
๓.๓ อาคารสถานที่มีความปลอดภัย สะอาด	✓				

๔. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

ขอบคุณค่ะ

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจผู้สูงอายุ-ผู้พิการและผู้ดูแลผู้สูงอายุ
งานพัฒนาชุมชนฯ
เทศบาลตำบลพะโต๊ะ





