



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลธาดานาเวง

ที่ สน ๕๓๖๐๑/๕๒๒

วันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๖๑

เรื่อง สรุปรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลธาดานาเวง

เทศบาลตำบลธาดานาเวง ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการ ได้เก็บแบบสอบถามเกี่ยวกับผู้มาติดต่อผู้มาใช้บริการ โดยจัดเก็บตั้งแต่เดือนมกราคม ๒๕๖๑ ถึงเดือนธันวาคม ๒๕๖๑ มีผู้มาใช้บริการประจำปี ๒๕๖๑ ทั้งสิ้น ๑๐๒ คน

กองช่างเทศบาลตำบลธาดานาเวง ได้สรุปรายงานการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการประเมินฯ รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวอุไรวรรณ ชวดกลางลา)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล.....

(นางสาววัชรรัตน์ ศักดิ์สุจริต)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นปลัดเทศบาล.....

(นายชำนาญ จันทร์ไชย)

ปลัดเทศบาลตำบลธาดานาเวง

คำสั่งนายกเทศมนตรี

.....  
.....

(นายพานิช พงษ์สิน)

นายกเทศมนตรีตำบลธาดานาเวง

## สรุปรายงานการประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการ

### เทศบาลตำบลธาตุนาเวง

จากการสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลธาตุนาเวง และเทศบาลตำบลธาตุนาเวงได้เก็บข้อมูลจากผู้มาใช้บริการจำนวนทั้งสิ้น ๑๐๒ คน ตอบแบบสอบถาม คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ สรุปข้อมูลได้ดังนี้

#### เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลมีระดับคะแนน ดังนี้

มีความพึงพอใจมากที่สุด ระดับคะแนน เท่ากับ ๕

มีความพึงพอใจมาก ระดับคะแนน เท่ากับ ๔

มีความพึงพอใจปานกลาง ระดับคะแนน เท่ากับ ๓

มีความพึงพอใจน้อย ระดับคะแนน เท่ากับ ๒

มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ระดับคะแนน เท่ากับ ๑

การหาค่าเฉลี่ย เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกับเกณฑ์การประเมินค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ยระดับ ๔.๕๑ - ๕.๐๐ มีความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระดับ ๓.๕๑ - ๔.๕๐ มีความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ยระดับ ๒.๕๑ - ๓.๕๐ มีความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระดับ ๑.๕๑ - ๒.๕๐ มีความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ยระดับ ๑.๐๐ - ๑.๕๐ มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบประเมิน

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนร้อยละ ของเพศผู้ตอบแบบประเมิน

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๓๕	๓๔.๓๑
หญิง	๖๗	๖๕.๖๙
รวม	๑๐๒	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

**ตารางที่ ๒** แสดงจำนวนร้อยละ ของอายุผู้ตอบแบบประเมิน

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๒๐ - ๓๐	๒๑	๒๐.๕๙
๓๑ - ๔๐	๓๐	๒๙.๔๑
๔๑ - ๕๐	๑๕	๑๔.๗๐
๕๑ ปีขึ้นไป	๓๖	๓๕.๒๙
รวม	๑๐๒	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่อายุ ๕๑ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๒๙ รองลงมาอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๔๑ อายุ ๒๐ - ๓๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๕๙ และอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๗๐

**ตารางที่ ๓** แสดงจำนวนร้อยละ ของสถานะผู้ตอบแบบประเมิน

สถานะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการบุคลากรหน่วยงานอื่น	๒๐	๑๙.๖๑
บุคลากรของเทศบาล	๑๐	๙.๘๐
นักเรียน-นักศึกษา	๑๕	๑๔.๗๑
ประชาชนทั่วไป	๕๗	๕๕.๘๘
รวม	๑๐๒	๑๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๘๘ รองลงมาเป็นข้าราชการหน่วยงานอื่น คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๖๑ นักเรียน-นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๗๑ และบุคลากรของเทศบาล ตำบลธาตุนาเวง คิดเป็นร้อยละ ๙.๘๐

**ตารางที่ ๔** แสดงจำนวนร้อยละ ช่องทางผู้มาติดต่อของผู้ตอบแบบประเมิน

สถานะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ด้วยตนเอง	๙๕	๙๓.๑๔
ผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร	๗	๖.๘๖
บันทึกข้อความ/จดหมาย	-	-
ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	-	-
รวม	๑๐๒	๑๐๐

จากตารางที่ ๔ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการโดยการมาติดต่อด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๔ และผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร FAX คิดเป็นร้อยละ ๖.๘๖

ส่วนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจผู้รับบริการเทศบาลตำบลธาตุนาเวง

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						ผลลัพธ์
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ยระดับ	
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>							
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบชัดเจน มีความคล่องตัวไม่ซับซ้อน	๘๙ ๘๗.๒๕	๑๑ ๑๐.๗๘	๓ ๒.๙๔	๐	๐	๓.๕๕	มาก
2. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม	๙๒ ๙๐.๑๙	๑๐ ๙.๘๐	๐	๐	๐	๔.๕๒	มากที่สุด
3. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๙๙ ๙๗.๐๕	๒ ๑.๙๖	๑ ๐.๙๘	๐	๐	๔.๕๕	มากที่สุด
4. การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความรวดเร็ว	๙๗ ๙๕.๐๙	๔ ๓.๙๒	๑ ๐.๙๘	๐	๐	๔.๕๔	มากที่สุด
5. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	๑๐๐ ๑๐๐	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	มากที่สุด
<b>ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>							
6. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	๙๘ ๙๖.๐๗	๓ ๒.๙๔	๑ ๐.๙๘	๐	๐	๔.๕๑	มากที่สุด
7.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	๙๗ ๙๕.๐๙	๔ ๓.๙๒	๑ ๐.๙๘	๐	๐	๓.๕๕	มากที่สุด
8.รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้ขอรับบริการอย่างเต็มใจและสามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ได้อย่างเหมาะสม	๙๙ ๙๗.๐๕	๒ ๑.๙๖	๒ ๑.๙๖	๐	๐	๔.๕๗	มากที่สุด
9.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	๙๘ ๙๖.๐๗	๓ ๒.๙๔	๑ ๐.๙๘	๐	๐	๓.๕๕	มากที่สุด
10.เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	๙๗ ๙๕.๐๙	๓ ๒.๙๔	๒ ๑.๙๖	๐	๐	๔.๘๐	มากที่สุด
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>							
11.เปิดช่องทาง รับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่นสายตรง กล้องรับความเห็น หมายเลขโทรศัพท์แจ้งร้องเรียน	๙๙ ๙๗.๐๕	๓ ๒.๙๔	๐	๐	๐	๔.๘๙	มากที่สุด
12.ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	๘๗ ๘๕.๒๙	๑๐ ๙.๘๐	๕ ๔.๙๐	๐	๐	๓.๕๕	มากที่สุด
13.ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	๙๗ ๙๕.๐๙	๕ ๔.๙๐	๐	๐	๐	๔.๕๙	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>๔.๖๕</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ร้อยละ</b>						<b>๘๗.๗๘</b>	

จากตารางส่วนที่ ๒ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจด้านการให้บริการด้านความเสมอภาคและความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๗๘

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

เทศบาลตำบลธาตุนาเวง

เทศบาลตำบลธาตุนาเวง ขอความอนุเคราะห์ท่านในการตอบแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพให้บริการ

- คำชี้แจง : 1. โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหน้าข้อความที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด  
 2. เมื่อกรอกแบบสอบถามเสร็จเรียบร้อยแล้ว กรุณาส่งกลับเทศบาลตำบลธาตุนาเวง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. อายุ  20-30 ปี  31-40 ปี  41-50 ปี  51 ปีขึ้นไป
3. สถานะ  ข้าราชการบุคลากรหน่วยงานอื่น  บุคลากรของเทศบาลตำบลธาตุนาเวง  
 นักเรียน-นักศึกษา  ประชาชนทั่วไป
4. ท่านติดต่อขอรับบริการโดยช่องทางใดมากที่สุด  
 ติดต่อด้วยตนเอง  ผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร FAX  
 บันทึกข้อความ/จดหมาย  ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจผู้รับบริการเทศบาลตำบลธาตุนาเวง

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบชัดเจน มีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน					
2. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม					
3. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
4. การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความรวดเร็ว					
5. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง					
<b>ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>					
6. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
8. รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้ขอรับบริการอย่างเต็มใจและสามารถแก้ปัญหาอุปสรรค ได้อย่างเหมาะสม					
9. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
10. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ					
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
11. เปิดช่องทาง รับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น สายตรง กล้องรับความเห็น หมายเลขโทรศัพท์แจ้งร้องเรียน					
12. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่					
13. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนเข้าใจง่าย					
ความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลธาตุนาเวง					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพให้บริการ.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบประเมิน ข้อมูลจากท่านจะนำมาปรับปรุงพัฒนางานบริการต่อไป

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

เทศบาลตำบลธาตุนาเวง

เทศบาลตำบลธาตุนาเวง ขอความอนุเคราะห์ท่านในการตอบแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพให้บริการ

- คำชี้แจง : 1. โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหน้าข้อความที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด  
 2. เมื่อกรอกแบบสอบถามเสร็จเรียบร้อยแล้ว กรุณาส่งกลับเทศบาลตำบลธาตุนาเวง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. อายุ  20-30 ปี  31-40 ปี  41-50 ปี  51 ปีขึ้นไป
3. สถานะ  ข้าราชการบุคลากรหน่วยงานอื่น  บุคลากรของเทศบาลตำบลธาตุนาเวง  
 นักเรียน-นักศึกษา  ประชาชนทั่วไป
4. ท่านติดต่อขอรับบริการโดยช่องทางใดมากที่สุด  
 ติดต่อด้วยตนเอง  ผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร FAX  
 บันทึกข้อความ/จดหมาย  ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจผู้รับบริการเทศบาลตำบลธาตุนาเวง

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบชัดเจน มีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน		/			
2. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม	/				
3. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	/				
4. การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความรวดเร็ว		/			
5. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง		/			
<b>ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>					
6. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม		/			
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ			/		
8. รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้ขอรับบริการอย่างเต็มใจและสามารถแก้ปัญหาอุปสรรค ได้อย่างเหมาะสม		/			
9. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ		/			
10. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	/				
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
11. เปิดช่องทาง รับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น สายตรง กล้องรับความเห็น หมายเลขโทรศัพท์แจ้งร้องเรียน	/				
12. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่		/			
13. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	/				
ความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลธาตุนาเวง		/			

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพให้บริการ.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบประเมิน ข้อมูลจากท่านจะนำมาปรับปรุงพัฒนางานบริการต่อไป

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

เทศบาลตำบลธาตุนาเวง

เทศบาลตำบลธาตุนาเวง ขอความอนุเคราะห์ท่านในการตอบแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพให้บริการ

- คำชี้แจง : 1. โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหน้าข้อความที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด  
 2. เมื่อกรอกแบบสอบถามเสร็จเรียบร้อยแล้ว กรุณาส่งกลับเทศบาลตำบลธาตุนาเวง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. อายุ  20-30 ปี  31-40 ปี  41-50 ปี  51 ปีขึ้นไป
3. สถานะ  ข้าราชการบุคลากรหน่วยงานอื่น  บุคลากรของเทศบาลตำบลธาตุนาเวง  
 นักเรียน-นักศึกษา  ประชาชนทั่วไป
4. ท่านติดต่อขอรับบริการโดยช่องทางใดมากที่สุด  
 ติดต่อด้วยตนเอง  ผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร FAX  
 บันทึกข้อความ/จดหมาย  ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจผู้รับบริการเทศบาลตำบลธาตุนาเวง

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบชัดเจน มีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน		✓			
2. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม		✓			
3. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	✓				
4. การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความรวดเร็ว		✓			
5. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	✓				
<b>ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>					
6. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม		✓			
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	✓				
8. รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจและสามารถแก้ปัญหาอุปสรรค ได้อย่างเหมาะสม		✓			
9. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ		✓			
10. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	✓				
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
11. เปิดช่องทาง รับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น สายตรง กล้องรับความเห็น หมายเลขโทรศัพท์แจ้งร้องเรียน		✓			
12. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่		✓			
13. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนเข้าใจง่าย		✓			
ความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลธาตุนาเวง		✓			

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพให้บริการ.....

ขอคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบประเมิน ข้อมูลจากท่านจะนำมาปรับปรุงพัฒนางานบริการต่อไป

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

เทศบาลตำบลธาตุนาเวง

เทศบาลตำบลธาตุนาเวง ขอความอนุเคราะห์ท่านในการตอบแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพให้บริการ

- คำชี้แจง : 1. โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหน้าข้อความที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด  
 2. เมื่อกรอกแบบสอบถามเสร็จเรียบร้อยแล้ว กรุณาส่งกลับเทศบาลตำบลธาตุนาเวง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. อายุ  20-30 ปี  31-40 ปี  41-50 ปี  51 ปีขึ้นไป
3. สถานะ  ข้าราชการบุคลากรหน่วยงานอื่น  บุคลากรของเทศบาลตำบลธาตุนาเวง  
 นักเรียน-นักศึกษา  ประชาชนทั่วไป
4. ท่านติดต่อขอรับบริการโดยช่องทางใดมากที่สุด  
 ติดต่อด้วยตนเอง  ผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร FAX  
 บันทึกข้อความ/จดหมาย  ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจผู้รับบริการเทศบาลตำบลธาตุนาเวง

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบชัดเจน มีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	/				
2. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม	/				
3. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน			/		
4. การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความรวดเร็ว			/		
5. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	/				
<b>ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>					
6. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	/				
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ			/		
8. รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้ขอรับบริการอย่างเต็มใจและสามารถแก้ปัญหาอุปสรรค ได้อย่างเหมาะสม			/		
9. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	/				
10. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ			/		
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
11. เปิดช่องทาง รับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น สายตรง กล้องรับความเห็น หมายเลขโทรศัพท์แจ้งร้องเรียน	/				
12. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	/				
13. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนเข้าใจง่าย			/		
ความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลธาตุนาเวง	/				

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพให้บริการ.....

*ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบประเมิน ข้อมูลจากท่านจะนำมาปรับปรุงพัฒนางานบริการต่อไป*



แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

เทศบาลตำบลธาตุนาเวง

เทศบาลตำบลธาตุนาเวง ขอความอนุเคราะห์ท่านในการตอบแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพให้บริการ

คำชี้แจง : 1. โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหน้าข้อความที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

2. เมื่อกรอกแบบสอบถามเสร็จเรียบร้อยแล้ว กรุณาส่งกลับเทศบาลตำบลธาตุนาเวง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. อายุ  20-30 ปี  31-40 ปี  41-50 ปี  51 ปีขึ้นไป
3. สถานะ  ข้าราชการบุคลากรหน่วยงานอื่น  บุคลากรของเทศบาลตำบลธาตุนาเวง  
 นักเรียน-นักศึกษา  ประชาชนทั่วไป
4. ท่านติดต่อขอรับบริการโดยช่องทางใดมากที่สุด  
 ติดต่อด้วยตนเอง  ผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร FAX  
 บันทึกข้อความ/จดหมาย  ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจผู้รับบริการเทศบาลตำบลธาตุนาเวง

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบชัดเจน มีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน		✓			
2. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม			✓		
3. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน		✓			
4. การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความรวดเร็ว	✓				
5. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง			✓		
<b>ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>					
6. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม		✓			
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ		✓			
8. รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้ขอรับบริการอย่างเต็มใจและสามารถแก้ปัญหาอุปสรรค ได้อย่างเหมาะสม			✓		
9. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	✓				
10. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ		✓			
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
11. เปิดช่องทาง รับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น สายตรง กล้องรับความเห็น หมายเลขโทรศัพท์แจ้งร้องเรียน		✓			
12. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่			✓		
13. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนเข้าใจง่าย		✓			
ความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลธาตุนาเวง		✓			

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพให้บริการ.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบประเมิน ข้อมูลจากท่านจะนำมาปรับปรุงพัฒนางานบริการต่อไป