บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานธุรการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลนาดอกคำ
ที่ ลย ๗๓๒๐๑/......๓๗......**วันที่** ๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๑
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลนาดอกคำ

ด้วยงานธุรการ สำนักปลัด ได้ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ นั้น

ดังนั้นงานธุรการ สำนักปลัด จึงรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ดังนี้ ปรากฏว่าจำนวนมีผู้มารับบริการทำการให้ตอนแบบประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน จำนวน ๑๐๐ ราย ผลการประเมินฯ มีจำนวน ๔ ด้าน ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ =๘๓.๓๓

๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ = ๘๘.๓๓

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก = ๘๖.๖๒

๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ = ๘๓.๓๓

รวมทั้ง ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๗๘

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวนิภาภรณ์ สุขมา)
เจ้าพนักงานธูรการชำนาญงาน

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

....

....

(นายวัชระพงษ์ บุรัมย์ชัย)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดเทศบาล

....

....

สิบตำรวจโท

(ไพฑูรย์ ภูคงคา)

ปลัดเทศบาล

ความเห็นนายกเทศมนตรี

....

....

(นายรัชกฤต สิริมหานาม)

นายกเทศมนตรีตำบลนาดอกคำ

แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ

ชื่อ-นามสกุลผู้ขอรับบริการ: นางดรุณี เชียงกลาง

ที่อยู่: รพ.สต. บ้านห้วยตาด

เบอร์โทรศัพท์: 089-8539033

อีเมล์:

ระดับความพึงพอใจ

5= มากที่สุดหรือดีมาก 4=มากหรือดี 3=ปานกลางหรือพอใช้ 2= น้อยหรือต่ำกว่ามาตรฐาน 1=น้อยที่สุดหรือต้องปรับปรุงแก้ไข

	5	4	3	2	1
1. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	○	○	✓	○	○
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	○	○	✓	○	○
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	○	○	✓	○	○
1.4 ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมี ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	○	○	○	✓	○
1.5 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้น	○	○	○	✓	○
1.6 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	○	○	✓	○	○
2. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ใช้บริการ					
2.1 ความสุขภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม /อัธยาศัยดี)	○	○	✓	○	○
2.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทาง ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	○	○	✓	○	○
2.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	○	○	✓	○	○

2.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	○	○	✓	○	○
2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	○	○	✓	○	○
2.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	○	○	✓	○	○
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	○	○	✓	○	○
3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	○	○	○	✓	○
3.3 ความสะอาดของสถานที่ให้รับบริการโดยรวม	○	○	○	✓	○
3.4 "ความพอเพียง" ของอุปกรณ์ / เครื่องมือนาการให้บริการ	○	○	○	✓	○
3.5 "คุณภาพและความทันสมัย" ของอุปกณ์ / เครื่องมือ	○	○	○	✓	○
3.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	○	○	✓	○	○
3.7 มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและข้าใจง่าย	○	○	✓	○	○
3.8 ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	○	○	✓	○	○
4. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
4.1ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	○	○	✓	○	○
4.2 ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	○	○	✓	○	○
4.3 ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการให้บริการ	○	○	✓	○	○

แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ

ชื่อ-นามสกุลผู้ขอรับบริการ: นายสวยชัย ชัยศิลป์

ที่อยู่: 28 หมู่ที่ 9 บ้านโคกหินใต้

เบอร์โทรศัพท์: 097-9496182

อีเมล์: -

ระดับความพึงพอใจ

5= มากที่สุดหรือดีมาก 4=มากหรือดี 3=ปานกลางหรือพอใช้ 2= น้อยหรือต่ำกว่ามาตรฐาน 1=น้อยที่สุดหรือต้องปรับปรุงแก้ไข

	5	4	3	2	1
1. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	○	○	○	✓	○
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	○	○	✓	○	○
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	○	○	✓	○	○
1.4 ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมี ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	○	○	✓	○	○
1.5 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้น	○	○	✓	○	○
1.6 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	○	○	✓	○	○
2. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ใช้บริการ					
2.1 ความสุขภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม /อัธยาศัยดี)	○	○	○	✓	○
2.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทาง ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	○	○	✓	○	○
2.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	○	○	✓	○	○

2.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	○	○	✓	○	○
2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	○	○	✓	○	○
2.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	○	○	✓	○	○

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	○	○	○	✓	○
3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	○	○	✓	○	○
3.3 ความสะอาดของสถานที่ให้รับบริการโดยรวม	○	○	✓	○	○
3.4 “ความพอเพียง” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือนาการให้บริการ	○	○	✓	○	○
3.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกณ์ / เครื่องมือ	○	○	○	✓	○
3.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	○	○	○	✓	○
3.7 มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและข้าใจง่าย	○	○	○	✓	○
3.8 ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	○	○	○	○	○

4. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

4.1ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	○	○	✓	○	○
4.2 ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	○	○	✓	○	○
4.3 ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการให้บริการ	○	○	○	✓	○