



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ...เทศบาลตำบลบะหว้า...อำเภออากาศอำนวย...จังหวัดสกลนคร...โทร...๐-๔๒๗๐-๔๙๓๔.....

ที่สน ๕๔๙๐๑/..... วันที่.....๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓.....

เรื่อง...ขอรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบะหว้า
ประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๓.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบะหว้า

เรื่องเดิม

ตามที่เทศบาลตำบลบะหว้า ได้ให้ประชาชนผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบะหว้า ณ จุดบริการ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการบริการประชาชน ในการอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ บุคลากรผู้ให้บริการ และสถานที่ให้บริการมี ความเหมาะสม และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อทางราชการและประชาชนผู้รับบริการ นั้น

ข้อเท็จจริง

ประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลบะหว้า ได้ประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบะหว้า ณ จุดบริการ จำนวน ๒๐ คน

ข้อพิจารณา

สำนักปลัด เทศบาลตำบลบะหว้า ขอรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบะหว้า ประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๓ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการบริการประชาชนของเทศบาลตำบลบะหว้าต่อไป รายละเอียดปรากฏตามแบบสรุปฯ ที่แนบเสนอมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นายสุริยา แก้วไพฑูรย์)

ผู้อำนวยการกองการศึกษา รักษาการแทน
หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ)

(นางรัชณี เดชะคำภู)
ปลัดเทศบาลตำบลบะหว้า

- ทราบ

(ลงชื่อ)

(นายแทนมูล มุงคุณ)
นายกเทศมนตรีตำบลบะหว้า

แบบสรุประเมินผลความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
หน่วยงาน.....เทศบาลตำบลชะอำ อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร.....
ประจำเดือน.....มกราคม.....พ.ศ..2563.....

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด20.....คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
• ชาย	11	55	
• หญิง	9	45	
2. อายุ			
• ต่ำกว่า 20 ปี	3	15	
• 21 - 40 ปี	10	50	
• 41 — 60 ปี	7	35	
• 60 ปีขึ้นไป			
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
• ประถมศึกษา	8	40	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	9	45	
• ปริญญาตรี	3	15	
• สูงกว่าปริญญาตรี			
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
• เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	14	70	
• ผู้ประกอบการ	4	20	
• ประชาชนผู้รับบริการ	2	10	
• องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน			
• อื่นๆ โปรดระบุ			

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ด้านเวลา										
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	20	100								
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	20	100								
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ										
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	20	100								

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	20	100								
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	20	100								
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	20	100								
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	20	100								
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	20	100								
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	20	100								
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	20	100								
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	20	100								
4.2 จุด / ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	20	100								
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	20	100								
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	20	100								
5. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	20	100								

ตอนที่ 3 ปัญหา/ ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....