



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานเทศบาลตำบลไชยวาน อำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี.....

ที่ สป ๖๓๐๐๑/๕๐๘

วันที่ ๒๐ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลไชยวาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลไชยวาน

อ้างถึงพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒ เทศบาลตำบลไชยวาน ได้จัดให้มีการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลไชยวาน เช่น การติดต่อขอชำระภาษี การขออนุญาตต่างๆ การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน เป็นต้น

สำนักปลัดเทศบาลตำบลไชยวาน ได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลไชยวานประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ และประมวลผลผ่านเว็บไซต์หลักของหน่วยงานปรากฏผลความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๐ % จึงขอรายงานผลการประเมินดังกล่าว เพื่อเสนอผู้บริหารได้ทราบและประกาศให้ประชาชนทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางโชติกา อินทร์หาญ)

นักจัดการงานทั่วไป ปฏิบัติการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด

(นายพนพล พิมพิวัล)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัดเทศบาลตำบลไชยวาน

(นายประทีป สุทธิอาจ)

รองปลัดเทศบาล รักษาการแทน

ปลัดเทศบาลตำบลไชยวาน

คำสั่งของนายกเทศมนตรีตำบลไชยวาน.....

(นายศิริสิทธิ์ สมศรีทอง)

นายกเทศมนตรีตำบลไชยวาน



ประกาศเทศบาลตำบลไชยวาน

เรื่อง ประกาศผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ
ของเทศบาลตำบลไชยวาน

.....

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ เทศบาล
ตำบลไชยวาน จึงได้สำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไชยวาน ณ จุดบริการ ประจำปี
งบประมาณ ๒๕๖๕ และได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจเรียบร้อยแล้ว

เทศบาลตำบลไชยวาน จึงขอประกาศผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ
เพื่อให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๐ กันยายน พ.๒๕๖๕

(นายศิริสิทธิ์ สมศรีทอง)
นายกเทศมนตรีตำบลไชยวาน



ประกาศเทศบาลตำบลไชยวาน

เรื่อง สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดรับบริการของเทศบาลตำบลไชยวาน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

.....

อ้างถึงพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘
พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒)
พ.ศ. ๒๕๖๒ เทศบาลตำบลไชยวาน ได้จัดให้มีการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับ
บริการ ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลไชยวาน เช่น การติดต่อขอชำระภาษี การขออนุญาตต่างๆ การแก้ไขปัญหาข้อ
ร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน เป็นต้น

เทศบาลตำบลไชยวาน ได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาล
ตำบลไชยวาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ปรากฏผลความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๐% เทศบาลตำบลไชยวาน
จึงประกาศสรุปผลการประเมินความพึงพอใจดังกล่าวให้ประชาชนทราบ

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายศิริสิทธิ์ สมศรีทอง)

นายกเทศมนตรีตำบลไชยวาน

**รายงานประมวลผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ของเทศบาลตำบลไชยวาน อำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕**

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลไชยวาน อำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ มีผลประเมินดังนี้

๑.กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐๐ คน

๒.ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่าง เดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ - เดือน กันยายน ๒๕๖๕

๓.เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลไชยวาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๔.ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕.ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลไชยวาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๐	๓๐
หญิง	๗๐	๗๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๐	๑๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๓๐	๓๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๔๐	๔๐
มากกว่า ๖๐ ปี	๒๐	๒๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๓.ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๓๐	๓๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๔๖	๔๖
มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า	๒๐	๒๐
ปริญญาตรี	๔	๔
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	๑๐๐	๑๐๐
๔.อาชีพ		
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๓๖	๓๖
ผู้ประกอบการ	๖	๖
ประชาชนผู้รับบริการ	๕๒	๕๒
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๒	๒
อื่นๆ.....	๔	๔
รวม	๑๐๐	๑๐๐

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					รวม	เฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
		๕	๔	๓	๒	๑				
๑	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการฯ	๙๐	๑๐				๔๙๐	๔.๙	๙๘	มากที่สุด
๒	ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางฯ	๘๕	๑๕				๔๘๕	๔.๘๕	๙๗	มากที่สุด
๓	ความเอาใจใส่กระตือรือร้น มีความเต็มใจและพร้อมให้บริการ	๙๒	๘				๔๙๒	๔.๙๒	๙๘.๔	มากที่สุด
๔	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	๙๐	๑๐				๔๙๐	๔.๙	๙๘	มากที่สุด
๕	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย	๙๕	๕				๔๙๕	๔.๙๕	๙๙	มากที่สุด
๖	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่รับสินบนฯ	๙๐	๑๐				๔๙๐	๔.๙	๙๘	มากที่สุด
	รวม	๕๔๒	๕๘	๐	๐	๐	๔๙๐	๔.๙	๙๘.๑	มากที่สุด
	คิดเป็นร้อยละ	๙๐.๓	๙.๗							

๒.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					รวม	เฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
		๕	๔	๓	๒	๑				
๑	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๙๐	๑๐				๔๙๐	๔.๙	๙๘	มากที่สุด
๒	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่นที่จอดรถ ห้องน้ำฯ	๙๐	๑๐				๔๙๐	๔.๙	๙๘	มากที่สุด
๓	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๙๕	๕				๔๙๕	๔.๙๕	๙๙	มากที่สุด
๔	"ความเพียงพอ"ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๘๙	๑๑				๔๘๙	๔.๘๙	๙๗.๘	มากที่สุด
๕	คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือฯ	๙๐	๑๐				๔๙๐	๔.๙	๙๘	มากที่สุด
๖	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อ	๘๖	๑๔				๔๘๖	๔.๘๖	๙๗.๒	มากที่สุด
๗	มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์เข้าใจง่าย	๘๖	๑๔				๔๘๖	๔.๘๖	๙๗.๒	มากที่สุด
๘	ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๘๖	๑๔				๔๘๖	๔.๘๖	๙๗.๒	มากที่สุด
	รวม	๗๑๒	๘๘	๐	๐	๐	๔๘๙	๔.๘๙	๙๗.๗	มากที่สุด
	คิดเป็นร้อยละ	๘๙	๑๑							

๓.ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					รวม	เฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
		๕	๔	๓	๒	๑				
๑	ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๙๑	๙				๔๙๑	๔.๙๑	๙๘.๒	มากที่สุด
๒	ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	๙๕	๕				๔๙๕	๔.๙๕	๙๙	มากที่สุด
๓	ความพึงพอใจ ณ จุดบริการ	๙๐	๑๐				๔๙๐	๔.๙	๙๘	มากที่สุด
	รวม	๒๗๖	๒๔	๐	๐	๐	๔๙๒	๔.๙๒	๙๘.๔	มากที่สุด
	คิดเป็นร้อยละ	๙๒	๘							

	รวมทั้ง ๓ ด้าน	๑๕๓๐	๑๗๐	๐	๐	๐	๑๔๗๑	๑๔.๗	๒๙๔	มากที่สุด
	เฉลี่ย ทั้ง ๓ ด้าน	๔๔๘	๕๒	๐	๐	๐	๔๙๐	๔.๙	๙๘.๑	มากที่สุด
	คิดเป็นร้อยละ	๙๐.๔	๙.๖							

จากตารางที่ ๒ สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๕ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๙๐
๔ ระดับความพึงพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ	๙.๖
๓ ระดับความพึงพอใจปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	๐
๒ ระดับความพึงพอใจน้อย	คิดเป็นร้อยละ	๐
๑ ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๐

๖. สรุปผลการประเมิน

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลไชยวาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ ๒๕๖๕ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีผลประเมินความพึงพอใจของประชาชน คิดเป็นร้อยละ ๙๐

๗. ข้อเสนอแนะ

- ๗.๑ ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานมากขึ้น
- ๗.๒ ควรพัฒนาทุกด้านยุทธศาสตร์โดยไม่เน้นด้านใดด้านหนึ่งเกินไป
- ๗.๓ ควรพัฒนาด้านการท่องเที่ยวให้ดียิ่งขึ้น

แบบสอบถามความพึงพอใจ ณ จุดบริการ
เทศบาลตำบลไชยวาน อำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ						
ชื่อผู้ขอรับบริการ นาย/นาง/นางสาว.....(บุคคลหรือหน่วยงาน)						
ที่อยู่/โทรศัพท์ผู้ขอรับบริการ.....						
อายุ.....ปี ระดับการศึกษา.....อาชีพ.....						
ส่วนที่ ๒ : เรื่องที่ขอรับบริการ (โปรดระบุ)						
เรื่อง.....						
ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย✓ ระดับความพึงพอใจ						
ที่	หัวข้อแบบสอบถามแบบพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจน้อย	น้อยที่สุด
	๑.ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑.	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)					
๒.	ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)					
๓.	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๔.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี					
๕.	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๖.	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
	๒.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑.	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๒.	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ					
๓.	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
๔.	“ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
๕.	คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือ เช่น มีการใช้อุปกรณ์อ่านบัตรแบบอเนกประสงค์ (Smart Card Reader) ฯลฯ					
๖.	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
๗.	มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
	๓.ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
๑.	ได้รับการบริการตรงตามความต้องการ					
๒.	ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์					
๓.	ความพึงพอใจ ณ จุดบริการ					
ข้อเสนอแนะ.....						

แบบสอบถามความพึงพอใจ ณ จุดบริการ
เทศบาลตำบลไชยวาน อำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ						
ชื่อผู้ขอรับบริการ นาย/นาง/นางสาว <u>อ.กิตติ ธิกุล</u> (บุคคลหรือหน่วยงาน)						
ที่อยู่/โทรศัพท์ของผู้ขอรับบริการ <u>.....</u>						
อายุ <u>62</u> ปี ระดับการศึกษา <u>.....</u> อาชีพ <u>เกษิก</u>						
ส่วนที่ ๒ : เรื่องที่ขอรับบริการ (โปรดระบุ)						
เรื่อง <u>รื้อถอนอาคาร ๖๐๔</u>						
ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ระดับความพึงพอใจ)						
ที่	หัวข้อแบบสอบถามแบบพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจน้อย	น้อยที่สุด
	๑.ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑.	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อภัยยาศัยดี)	✓				
๒.	ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	✓				
๓.	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	✓				
๔.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	✓				
๕.	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	✓				
๖.	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	✓				
	๒.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑.	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ		✓			
๒.	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ		✓			
๓.	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม		✓			
๔.	“ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
๕.	คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือ เช่น มีการใช้อุปกรณ์อ่านบัตรแบบพกพา (Smart Card Reader) ฯลฯ		✓			
๖.	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ		✓			
๗.	มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย		✓			
	๓.ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
๑.	ได้รับการบริการตรงตามความต้องการ	✓				
๒.	ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	✓				
๓.	ความพึงพอใจ ณ จุดบริการ	✓				
ข้อเสนอแนะ.....						

แบบสอบถามความพึงพอใจ ณ จุดบริการ
เทศบาลตำบลไชยวาน อำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ						
ชื่อผู้ขอรับบริการ นาย/นาง/นางสาว..... พัทธ ทรัพย์..... (บุคคลหรือหน่วยงาน)						
ที่อยู่/โทรศัพท์ผู้ขอรับบริการ..... 40 หมู่ 13 ต.ไชยวาน อ.ไชยวาน จ.อุดรธานี						
อายุ..... 57 ปี ระดับการศึกษา..... ม.6..... อาชีพ..... ค้าขาย						
ส่วนที่ ๒ : เรื่องที่ขอรับบริการ (โปรดระบุ)						
เรื่อง..... จอเสีย						
ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย✓ ระดับความพึงพอใจ)						
ที่	หัวข้อแบบสอบถามแบบพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจน้อย	น้อยที่สุด
	๑.ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑.	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	✓				
๒.	ความเหมาะสมในการแต่งการ บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	✓				
๓.	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	✓				
๔.	เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	✓				
๕.	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	✓				
๖.	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	✓				
	๒.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑.	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ		✓			
๒.	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ		✓			
๓.	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	✓				
๔.	“ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	✓				
๕.	คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือ เช่น มีการใช้อุปกรณ์อ่านบัตรแบบเนกประสงค์ (Smart Card Reader) ฯลฯ	✓				
๖.	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	✓				
๗.	มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย		✓			
	๓.ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
๑.	ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	✓				
๒.	ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	✓				
๓.	ความพึงพอใจ ณ จุดบริการ	✓				
ข้อเสนอแนะ.....						

แบบสอบถามความพึงพอใจ ณ จุดบริการ
เทศบาลตำบลไชยวาน อำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ						
ชื่อผู้ขอรับบริการ นาย/นาง/นางสาว <u>เพ็ญภา นิลมณฑ</u> (บุคคลหรือหน่วยงาน)						
ที่อยู่/โทรศัพท์ผู้ขอรับบริการ <u>55 หมู่ 17 ต. 7 ธนง อ. 7 ธนง จ. - ๑๘๐๖๕</u>						
อายุ <u>๖๕</u> ปี ระดับการศึกษา <u>ป. ๗</u> อาชีพ <u>เกษียณแล้ว</u>						
ส่วนที่ ๒ : เรื่องที่ขอรับบริการ (โปรดระบุ)						
เรื่อง <u>อุ้งลิงประจำตัว</u>						
ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ระดับความพึงพอใจ						
ที่	หัวข้อแบบสอบถามแบบพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจน้อย	น้อยที่สุด
	๑.ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑.	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)		✓			
๒.	ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)		✓			
๓.	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่		✓			
๔.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี		✓			
๕.	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ		✓			
๖.	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ		✓			
	๒.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑.	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ		✓			
๒.	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ		✓			
๓.	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม		✓			
๔.	“ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ		✓			
๕.	คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือ เช่น มีการใช้อุปกรณ์อ่านบัตรแบบอเนกประสงค์ (Smart Card Reader) ฯลฯ		✓			
๖.	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ		✓			
๗.	มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
	๓.ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
๑.	ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	✓				
๒.	ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	✓				
๓.	ความพึงพอใจ ณ จุดบริการ	✓				
ข้อเสนอแนะ.....						