สำเนาคู่ฉบับ

คำสั่งเทศบาลตำบลชลบถวิบูลย์
ที่ ๑๒๔/๒๕๖๒
เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

.....

ตามที่ เทศบาลตำบลชลบถวิบูลย์ ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้เทศบาลตำบลชลบถวิบูลย์ได้มีโอกาสรับทราบผลการดำเนินงานของตนเอง และเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๑ มาตรา ๖ จึงขอแต่งตั้งคณะทำงานประเมินพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ตามรายชื่อดังต่อไปนี้

๑.	นายพัฒนพงศ์	ไชยศรี	รองปลัดเทศบาลตำบลชลบถวิบูลย์	ประธานคณะทำงาน
๒.	นางปาริชาติ	เต็มยงค์	ผู้อำนวยการกองคลัง	คณะทำงาน
๓.	นายปรเมศวร์	เทศแก้ว	ผู้อำนวยการกองช่าง	คณะทำงาน
๔.	นายสุรเชษฐ์	คงอนันต์	หัวหน้าสำนักปลัด	คณะทำงาน
๕.	นางสาวณัฐยา	แพงเนตร	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ	คณะทำงาน/เลขานุการ

ให้คณะทำงานมีหน้าที่ ดังนี้

๑. ติดตามประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ

๒. เสนอข้อเสนอแนะจากประชาชน และข้อคิดเห็นในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวแก่ผู้บริหาร

๓. สรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ และรายงานผลให้ผู้บริหารรับทราบ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๔ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

(นายสุวัฒน์ สุทธิ)
ปลัดเทศบาล ปฏิบัติหน้าที่
นายกเทศมนตรีตำบลชลบถวิบูลย์

.....ร่าง
.....พิมพ์/หาน
.....ตรวจ/หน.สำนักปลัด
.....ผ่าน/รองปลัดเทศบาล
.....ผ่าน/ปลัดเทศบาล

สำเนาคู่ฉบับ

ประกาศเทศบาลตำบลชลบถวิบูลย์
เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ
ของเทศบาลตำบลชลบถวิบูลย์ อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

.....

ตามที่ เทศบาลตำบลชลบถวิบูลย์ ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชลบถวิบูลย์ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จาการสำรวจมาประมวลสรุปผลลัพธ์ทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป นั้น

บัดนี้ เทศบาลตำบลชลบถวิบูลย์ ได้ดำเนินการจัดทำรายงานผลการสำรวจประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชลบถวิบูลย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ เสร็จเป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยมีคะแนนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๓ หรือประมาณ ร้อยละ ๙๓

จึงประกาศให้ทราบ โดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

(นายสุวัฒน์ สุทธิ)
ปลัดเทศบาล ปฏิบัติหน้าที่
นายกเทศมนตรีตำบลชลบถวิบูลย์

.....ร่าง
.....พิมพ์/ทาน
.....ตรวจ/หน.สำนักปลัด
.....ผ่าน/รองปลัดเทศบาล
.....ผ่าน/ปลัดเทศบาล

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลชลบถวิบูลย์ โทร ๐๔๓-๒๘๖๙๒๑

ที่ ขก ๗๒๐๐๑/๑๕๗ **วันที่** ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลชลบถวิบูลย์

ตามที่เทศบาลตำบลชลบถวิบูลย์ ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้เทศบาลตำบลชลบถวิบูลย์ได้มีโอกาสรับทราบผลการดำเนินงานของตนเอง และเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยการสุ่มแจกแบบประเมินให้กับประชาชนผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลชลบถวิบูลย์ จำนวน ๑๐๐ คน นั้น

บัดนี้ ได้สิ้นสุดรอบระยะเวลาการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ แล้ว จึงขอสรุปผลการประเมินดังกล่าว โดยมีคะแนนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๓ หรือประมาณ ร้อยละ ๙๓ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวณัฐยา แพงเนตร)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด
.....
.....

(นายธรเชษฐ์ คงอนันต์)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นของปลัดเทศบาลตำบลชลบถวิบูลย์
.....
.....

(นายพัฒนพงศ์ ไชยศรี)
รองปลัดเทศบาล ปฏิบัติราชการแทน
ปลัดเทศบาลตำบลชลบถวิบูลย์

ความเห็นของนายกเทศมนตรีตำบลชลบถวิบูลย์
.....
.....

(นายสุวัฒน์ สุทธิ)
ปลัดเทศบาล ปฏิบัติหน้าที่
นายกเทศมนตรีตำบลชลบถวิบูลย์

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒
เทศบาลตำบลชลบถวิบูลย์ อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น
****

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ของสำนักงานเทศบาลตำบลชลบถวิบูลย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ โดยใช้แบบประเมินและติดตามสรุปผลการสุ่มแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนผู้มารับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน มีวัตถุประสงค์ คือ เพื่อให้เทศบาลตำบลชลบถวิบูลย์ได้มีโอกาสรับทราบผลการดำเนินงานของตนเอง และเพื่อประยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งมีหลักเกณฑ์การประเมิน ๓ ส่วน คือ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม
ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒
ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

สรุปส่วนที่ ๑ ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.๑ เพศ ชาย จำนวน ๔๕ คน หญิง จำนวน ๕๕ คน

๑.๒ อาชีพ

นักเรียน/นักศึกษา	๓	คน	เกษตรกร	๒๒	คน
พนักงานจ้าง	๑	คน	นักการเมือง	๕	คน
ข้าราชการ	๕	คน	ค้าขาย	๙	คน
แม่บ้าน	๑๙	คน			

๑.๓ อายุ

ระหว่าง ๑๕ – ๒๕ ปี	๑๒	คน	ระหว่าง ๒๕ – ๓๕ ปี	๒๕	คน
ระหว่าง ๓๕ – ๔๕ ปี	๓๘	คน	๔๕ ปีขึ้นไป	๒๕	คน

๑.๔ ระดับการศึกษา

ป. ๔	๕	คน	ป. ๖	๑๙	คน
ม. ๓	๖	คน	ม. ๖/ปวช.	๒๙	คน
ปวส./ปวท.	๑๘	คน	บริญญาตรี	๑๙	คน
ปริญญาโท	๔	คน			

สรุปส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

ระดับ ๕ = มากที่สุด
ระดับ ๔ = มาก
ระดับ ๓ = ปานกลาง
ระดับ ๒ = น้อย
ระดับ ๑ = น้อยที่สุด

รายละเอียดตัวชี้วัด	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการ					
๑.๑ การติดต่อขอรับบริการกับเจ้าหน้าที่	๙๐	๑๐	๐	๐	๐
๑.๒ มีแผ่นป้าย/เอกสาร ประกาศ ประชาสัมพันธ์	๙๗	๓	๐	๐	๐
๑.๓ การดำเนินงานตามขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการมีความถูกต้อง	๙๓	๗	๐	๐	๐
๑.๔ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง	๙๖	๔	๐	๐	๐
๑.๕ ระยะเวลาให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	๙๕	๕	๐	๐	๐
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๒.๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการดำเนินงาน	๘๙	๑๑	๐	๐	๐
๒.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	๙๖	๓	๑	๐	๐
๒.๓ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรี บุคลิกภาพ เหมาะสม	๙๑	๙	๐	๐	๐
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ สถานที่จอดรถมีเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	๙๒	๘	๐	๐	๐
๓.๒ มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	๙๐	๙	๑	๐	๐
๓.๓ มีน้ำดื่มเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	๙๔	๖	๐	๐	๐
รวม	**๑,๐๒๓**	**๗๕**	**๒**	**๐**	**๐**
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแต่ละระดับ = จำนวนความพึงพอใจแต่ละระดับ x ๑๐๐ / จำนวนรวมทั้งสิ้น (๑๐๐ คน x ๑๑ คำถาม = ๑,๑๐๐)	**๙๓.๐๐**	**๖.๘๒**	**๐.๑๘**	**๐**	**๐**

สรุปความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

๑. พิจารณาความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ (ค่าน้ำหนัก ๒๐) คะแนนเต็ม ๕ คะแนน
- ระดับความพึงพอใจมากที่สุด = ๔.๗๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๐
- ระดับความพึงพอใจมาก = ๐.๒๙ คิดเป็นร้อยละ ๕.๘๐

๒. พิจารณาความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าน้ำหนัก ๒๐) คะแนนเต็ม ๕ คะแนน
- ระดับความพึงพอใจมากที่สุด = ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐
- ระดับความพึงพอใจมาก = ๐.๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๗.๖๗
- ระดับความพึงพอใจปานกลาง = ๐.๐๒ คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๓

๓. พิจารณาความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าน้ำหนัก ๒๐) คะแนนเต็ม ๕ คะแนน
- ระดับความพึงพอใจมากที่สุด = ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐
- ระดับความพึงพอใจมาก = ๐.๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๗.๖๗
- ระดับความพึงพอใจปานกลาง = ๐.๐๒ คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๓

สรุปผลการพิจารณาในภาพรวมต่อความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

ลำดับ	รายการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
๑	กระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ	๔.๗๑ (๙๔.๒๐)	๐.๒๙ (๕.๘๐)	๐ (๐)	๐ (๐)	๐ (๐)	๕ (๑๐๐)
๒	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๖๐ (๙๒.๐๐)	๐.๓๘ (๗.๖๗)	๐.๐๒ (๐.๓๓)	๐ (๐)	๐ (๐)	๕ (๑๐๐)
๓	สิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๐ (๙๒.๐๐)	๐.๓๘ (๗.๖๗)	๐.๐๒ (๐.๓๓)	๐ (๐)	๐ (๐)	๕ (๑๐๐)

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๓ หรือประมาณ ร้อยละ ๙๓

สรุปส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

๓.๑ สิ่งที่ท่านพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลชลบถวิบูลย์

๑. การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความคล่องตัว

๒. มีเอกสารคู่มือสำหรับประชาชนไว้สำหรับแจกจ่ายประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบ

๓. เจ้าหน้าที่มีการจัดเรียงลำดับการให้บริการ ก่อน - หลัง ทำให้การบริการเป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์

๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น

๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็วทันใจ

๖. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่สัตย์สุจริต ไม่มีเรียกค่าตอบแทนเกินจริง หากมีการให้บริการนอกเวลา

๗. สถานที่ในการให้บริการ

๘. เจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการต่าง ๆ ตรงต่อเวลาเพื่อคอยให้บริการประชาชน

๙. เก้าอี้นั่งสำหรับผู้มารับบริการมีความพร้อม สะอาดเรียบร้อย

๑๐. น้ำดื่มมีเพียงพอสำหรับประชาชนที่มารับบริการ

๑๑. สถานที่จอดรถมีเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ

๓.๒ สิ่งที่ควรเสนอแนะเพื่อนำไปพัฒนาต่อไป

๑. ต้องการให้มีการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนแบบฉบับที่ประชาชนสามารถเข้าใจได้ง่าย

๒. ต้องการให้มีเอกสารคู่มือสำหรับประชาชนไว้ให้บริการประชาชนในจุดสำคัญ ๆ เช่น บ้านผู้ใหญ่บ้าน โรงเรียน วัด เพื่อที่ประชาชนจะได้เข้าใจกระบวนการ ขั้นตอนการติดต่อประสานงานกับเทศบาลตำบลชลบถวิบูลย์

๓. ต้องการให้เทศบาลตำบลชลบถวิบูลย์ลดการเรียกเอกสารในการติดต่อประสานงาน เช่น เรียกดูฉบับจริงแทนการเรียกสำเนาเอกสารบัตรประจำตัวประชาชน ทะเบียนบ้าน หรือเอกสารอื่น ๆ ที่ทางราชการออกให้ เพื่อลดปริมาณการใช้กระดาษ

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562
เทศบาลตำบลชลบถวิบูลย์ อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น
****

<u>คำชี้แจงแบบสอบถาม</u>

1. เพื่อให้เทศบาลตำบลชลบถวิบูลย์ได้มีโอกาสรับทราบผลการดำเนินงานของตนเอง และเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. ให้เติมเครื่องหมาย ✓ และกรอกข้อความให้สมบูรณ์

<u>ส่วนที่ 1</u> ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

1.2 อาชีพ

☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ พนักงานจ้าง ☐ ข้าราชการ ☐ เกษตรกร
☐ นักการเมือง ☐ ค้าขาย ☐ แม่บ้าน

1.3 อายุ

☐ ระหว่าง 15 – 25 ปี ☐ ระหว่าง 25 – 35 ปี
☐ ระหว่าง 35 – 45 ปี ☐ 45 ปีขึ้นไป

1.4 ระดับการศึกษา

☐ ป. 4 ☐ ป. 6 ☐ ม. 3 ☐ ม.6 / ปวช.
☐ ปวส./ปวท. ☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท

<u>ส่วนที่ 2</u> ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ 2562

ระดับ 5 = มากที่สุด ระดับ 4 = มาก ระดับ 3 = ปานกลาง
ระดับ 2 = น้อย ระดับ 1 = น้อยที่สุด

รายละเอียดตัวชี้วัด	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการ					
1.1 การติดต่อขอรับบริการกับเจ้าหน้าที่					
1.2 มีแผ่นป้าย/เอกสาร ประกาศ ประชาสัมพันธ์					
1.3 การดำเนินงานตามขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการมีความถูกต้อง					
1.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง					
1.5 ระยะเวลาให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว					
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการดำเนินงาน					
2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต					
2.3 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรี บุคลิกภาพ เหมาะสม					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 สถานที่จอดรถมีเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ					
3.2 มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ					
3.3 มีน้ำดื่มเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ					

<u>ส่วนที่ 3</u> ข้อเสนอแนะ

3.1 สิ่งที่ท่านพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลชลบถวิบูลย์

.....

....

3.2 สิ่งที่ควรเสนอแนะเพื่อนำไปพัฒนาต่อไป

.....

....

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562
เทศบาลตำบลชลบถวิบูลย์ อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น
****

<u>คำชี้แจงแบบสอบถาม</u>

1. เพื่อให้เทศบาลตำบลชลบถวิบูลย์ได้มีโอกาสรับทราบผลการดำเนินงานของตนเอง และเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. ให้เติมเครื่องหมาย ✓ และกรอกข้อความให้สมบูรณ์

<u>ส่วนที่ 1</u> ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 เพศ ☐ ชาย ☑ หญิง

1.2 อาชีพ

☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ พนักงานจ้าง ☐ ข้าราชการ ☐ เกษตรกร
☐ นักการเมือง ☐ ค้าขาย ☑ แม่บ้าน

1.3 อายุ

☐ ระหว่าง 15 – 25 ปี ☐ ระหว่าง 25 – 35 ปี
☐ ระหว่าง 35 – 45 ปี ☑ 45 ปีขึ้นไป

1.4 ระดับการศึกษา

☐ ป. 4 ☐ ป. 6 ☑ ม. 3 ☐ ม.6 / ปวช.
☐ ปวส./ปวท. ☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท

<u>ส่วนที่ 2</u> ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ 2562

ระดับ 5 = มากที่สุด ระดับ 4 = มาก ระดับ 3 = ปานกลาง
ระดับ 2 = น้อย ระดับ 1 = น้อยที่สุด

รายละเอียดตัวชี้วัด	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการ					
1.1 การติดต่อขอรับบริการกับเจ้าหน้าที่	✓				
1.2 มีแผ่นป้าย/เอกสาร ประกาศ ประชาสัมพันธ์	✓				
1.3 การดำเนินงานตามขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการมีความถูกต้อง	✓				
1.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง	✓				
1.5 ระยะเวลาให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	✓				
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการดำเนินงาน	✓				
2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต		✓			
2.3 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศันไมตรี บุคลิกภาพ เหมาะสม	✓				
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 สถานที่จอดรถมีเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	✓				
3.2 มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	✓				
3.3 มีน้ำดื่มเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	✓				

<u>ส่วนที่ 3</u> ข้อเสนอแนะ

3.1 สิ่งที่ท่านพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลชลบถวิบูลย์

ดี

.....

.....

3.2 สิ่งที่ควรเสนอแนะเพื่อนำไปพัฒนาต่อไป

-

.....

.....

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562
เทศบาลตำบลชลบถวิบูลย์ อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น
****

คำชี้แจงแบบสอบถาม

1. เพื่อให้เทศบาลตำบลชลบถวิบูลย์ได้มีโอกาสรับทราบผลการดำเนินงานของตนเอง และเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. ให้เติมเครื่องหมาย ✓ และกรอกข้อความให้สมบูรณ์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 เพศ ☑ ชาย ☐ หญิง

1.2 อาชีพ

☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ พนักงานจ้าง ☐ ข้าราชการ ☑ เกษตรกร
☐ นักการเมือง ☐ ค้าขาย ☐ แม่บ้าน

1.3 อายุ

☐ ระหว่าง 15 – 25 ปี ☐ ระหว่าง 25 – 35 ปี
☐ ระหว่าง 35 – 45 ปี ☑ 45 ปีขึ้นไป

1.4 ระดับการศึกษา

☐ ป. 4 ☑ ป. 6 ☐ ม. 3 ☐ ม.6 / ปวช.
☐ ปวส./ปวท. ☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ 2562

ระดับ 5 = มากที่สุด ระดับ 4 = มาก ระดับ 3 = ปานกลาง
ระดับ 2 = น้อย ระดับ 1 = น้อยที่สุด

รายละเอียดตัวชี้วัด	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการ					
1.1 การติดต่อขอรับบริการกับเจ้าหน้าที่	✓				
1.2 มีแผ่นป้าย/เอกสาร ประกาศ ประชาสัมพันธ์	✓				
1.3 การดำเนินงานตามขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการมีความถูกต้อง	✓				
1.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง	✓				
1.5 ระยะเวลาให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	✓				
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการดำเนินงาน	✓				
2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	✓				
2.3 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรี บุคลิกภาพ เหมาะสม	✓				
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 สถานที่จอดรถมีเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	✓				
3.2 มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	✓				
3.3 มีน้ำดื่มเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	✓				

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

3.1 สิ่งที่ท่านพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลชลบถวิบูลย์

.....
..... สถานที่จอดรถมีเพียงพอ .....

3.2 สิ่งที่ควรเสนอแนะเพื่อนำไปพัฒนาต่อไป

.....
....

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562
เทศบาลตำบลชลบถวิบูลย์ อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น
****

คำชี้แจงแบบสอบถาม

1. เพื่อให้เทศบาลตำบลชลบถวิบูลย์ได้มีโอกาสรับทราบผลการดำเนินงานของตนเอง และเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. ให้เติมเครื่องหมาย ✓ และกรอกข้อความให้สมบูรณ์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 เพศ ☐ ชาย ☑ หญิง

1.2 อาชีพ

☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ พนักงานจ้าง ☑ ข้าราชการ ☐ เกษตรกร
☐ นักการเมือง ☐ ค้าขาย ☐ แม่บ้าน

1.3 อายุ

☐ ระหว่าง 15 – 25 ปี ☑ ระหว่าง 25 – 35 ปี
☐ ระหว่าง 35 – 45 ปี ☐ 45 ปีขึ้นไป

1.4 ระดับการศึกษา

☐ ป. 4 ☐ ป.6 ☐ ม. 3 ☐ ม.6 / ปวช.
☐ ปวส./ปวท. ☑ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ 2562

ระดับ 5 = มากที่สุด ระดับ 4 = มาก ระดับ 3 = ปานกลาง
ระดับ 2 = น้อย ระดับ 1 = น้อยที่สุด

รายละเอียดตัวชี้วัด	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการ					
1.1 การติดต่อขอรับบริการกับเจ้าหน้าที่	✓				
1.2 มีแผ่นป้าย/เอกสาร ประกาศ ประชาสัมพันธ์	✓				
1.3 การดำเนินงานตามขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการมีความถูกต้อง	✓				
1.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง	✓				
1.5 ระยะเวลาให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว		✓			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการดำเนินงาน	✓				
2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	✓				
2.3 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรี บุคลิกภาพ เหมาะสม	✓				
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 สถานที่จอดรถมีเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	✓				
3.2 มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	✓				
3.3 มีน้ำดื่มเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	✓				

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

3.1 สิ่งที่ท่านพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลชลบถวิบูลย์
.....เจ้าหน้าที่มีการติดต่อประสานงานให้บริการดีมาก.....
.....

3.2 สิ่งที่ควรเสนอแนะเพื่อนำไปพัฒนาต่อไป
.....ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ.....
.....

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562
เทศบาลตำบลชลบถวิบูลย์ อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น
****

<u>คำชี้แจงแบบสอบถาม</u>

1. เพื่อให้เทศบาลตำบลชลบถวิบูลย์ได้มีโอกาสรับทราบผลการดำเนินงานของตนเอง และเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. ให้เติมเครื่องหมาย ✓ และกรอกข้อความให้สมบูรณ์

<u>ส่วนที่ 1</u> ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 เพศ ☐ ชาย ☑ หญิง

1.2 อาชีพ

☐ นักเรียน/นักศึกษา ☑ พนักงานจ้าง ☐ ข้าราชการ ☐ เกษตรกร
☐ นักการเมือง ☐ ค้าขาย ☐ แม่บ้าน

1.3 อายุ

☐ ระหว่าง 15 – 25 ปี ☐ ระหว่าง 25 – 35 ปี
☑ ระหว่าง 35 – 45 ปี ☐ 45 ปีขึ้นไป

1.4 ระดับการศึกษา

☐ ป. 4 ☐ ป. 6 ☐ ม. 3 ☐ ม.6 / ปวช.
☑ ปวส./ปวท. ☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท

<u>ส่วนที่ 2</u> ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ 2562

ระดับ 5 = มากที่สุด ระดับ 4 = มาก ระดับ 3 = ปานกลาง
ระดับ 2 = น้อย ระดับ 1 = น้อยที่สุด

รายละเอียดตัวชี้วัด	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการ					
1.1 การติดต่อขอรับบริการกับเจ้าหน้าที่		✓			
1.2 มีแผ่นป้าย/เอกสาร ประกาศ ประชาสัมพันธ์		✓			
1.3 การดำเนินงานตามขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการมีความถูกต้อง	✓				
1.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง	✓				
1.5 ระยะเวลาให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	✓				
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการดำเนินงาน	✓				
2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	✓				
2.3 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรี บุคลิกภาพ เหมาะสม	✓				
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 สถานที่จอดรถมีเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	✓				
3.2 มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	✓				
3.3 มีน้ำดื่มเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	✓				

<u>ส่วนที่ 3</u> ข้อเสนอแนะ

3.1 สิ่งที่ท่านพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลชลบถวิบูลย์
การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่มีความสะดวก

3.2 สิ่งที่ควรเสนอแนะเพื่อนำไปพัฒนาต่อไป

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562
เทศบาลตำบลชลบถวิบูลย์ อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น
****

<u>คำชี้แจงแบบสอบถาม</u>

1. เพื่อให้เทศบาลตำบลชลบถวิบูลย์ได้มีโอกาสรับทราบผลการดำเนินงานของตนเอง และเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. ให้เติมเครื่องหมาย ✓ และกรอกข้อความให้สมบูรณ์

<u>ส่วนที่ 1</u> **ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม**

1.1 เพศ ☑ ชาย ☐ หญิง

1.2 อาชีพ

☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ พนักงานจ้าง ☐ ข้าราชการ ☐ เกษตรกร
☐ นักการเมือง ☑ ค้าขาย ☐ แม่บ้าน

1.3 อายุ

☐ ระหว่าง 15 – 25 ปี ☐ ระหว่าง 25 – 35 ปี
☐ ระหว่าง 35 – 45 ปี ☑ 45 ปีขึ้นไป

1.4 ระดับการศึกษา

☐ ป. 4 ☐ ป. 6 ☐ ม. 3 ☑ ม.6 / ปวช.
☐ ปวส./ปวท. ☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท

<u>ส่วนที่ 2</u> **ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ 2562**

ระดับ 5 = มากที่สุด ระดับ 4 = มาก ระดับ 3 = ปานกลาง
ระดับ 2 = น้อย ระดับ 1 = น้อยที่สุด

รายละเอียดตัวชี้วัด	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการ					
1.1 การติดต่อขอรับบริการกับเจ้าหน้าที่		✓			
1.2 มีแผ่นป้าย/เอกสาร ประกาศ ประชาสัมพันธ์		✓			
1.3 การดำเนินงานตามขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการมีความถูกต้อง	✓				
1.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง	✓				
1.5 ระยะเวลาให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	✓				
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการดำเนินงาน	✓				
2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	✓				
2.3 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรี บุคลิกภาพ เหมาะสม	✓				
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 สถานที่จอดรถมีเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ		✓			
3.2 มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	✓				
3.3 มีน้ำดื่มเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	✓				

<u>ส่วนที่ 3</u> **ข้อเสนอแนะ**

3.1 สิ่งที่ท่านพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลชลบถวิบูลย์

เจ้าหน้าที่ มีการจัดเรียง สำดับการให้บริการ ก่อน หลัง เป็นไปอย่างรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์

3.2 สิ่งที่ควรเสนอแนะเพื่อนำไปพัฒนาต่อไป

.....

.....

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562
เทศบาลตำบลชลบถวิบูลย์ อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น
****

คำชี้แจงแบบสอบถาม

1. เพื่อให้เทศบาลตำบลชลบถวิบูลย์ได้มีโอกาสรับทราบผลการดำเนินงานของตนเอง และเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. ให้เติมเครื่องหมาย ✓ และกรอกข้อความให้สมบูรณ์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 เพศ ☐ ชาย ☑ หญิง

1.2 อาชีพ

☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ พนักงานจ้าง ☑ ข้าราชการ ☐ เกษตรกร
☐ นักการเมือง ☐ ค้าขาย ☐ แม่บ้าน

1.3 อายุ

☐ ระหว่าง 15 – 25 ปี ☑ ระหว่าง 25 – 35 ปี
☐ ระหว่าง 35 – 45 ปี ☐ 45 ปีขึ้นไป

1.4 ระดับการศึกษา

☐ ป. 4 ☐ ป. 6 ☐ ม. 3 ☐ ม.6 / ปวช.
☐ ปวส./ปวท. ☑ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ 2562

ระดับ 5 = มากที่สุด ระดับ 4 = มาก ระดับ 3 = ปานกลาง
ระดับ 2 = น้อย ระดับ 1 = น้อยที่สุด

รายละเอียดตัวชี้วัด	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการ					
1.1 การติดต่อขอรับบริการกับเจ้าหน้าที่	✓				
1.2 มีแผ่นป้าย/เอกสาร ประกาศ ประชาสัมพันธ์		✓			
1.3 การดำเนินงานตามขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการมีความถูกต้อง	✓				
1.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง	✓				
1.5 ระยะเวลาให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	✓				
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการดำเนินงาน	✓				
2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	✓				
2.3 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรี บุคลิกภาพ เหมาะสม	✓				
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 สถานที่จอดรถมีเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	✓				
3.2 มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	✓				
3.3 มีน้ำดื่มเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	✓				

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

3.1 สิ่งที่ท่านพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลชลบถวิบูลย์
ให้บริการด้วยความเต็มใจ มีอัธยาศัยไมตรีต่อประชาชนได้ดีมาก ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบ

3.2 สิ่งที่ควรเสนอแนะเพื่อนำไปพัฒนาต่อไป
พัฒนาที่มีเอกสารคู่มือดีๆให้กับประชาชนได้ให้บริการประชาชนในจุดต่างๆ เช่น บ้านผดุง ในชุมชน ต้องมีเจ้าหน้าที่ประชาชนเข้าใจกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการในงานเทศบาล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562
เทศบาลตำบลชลบถวิบูลย์ อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น
****

คำชี้แจงแบบสอบถาม

1. เพื่อให้เทศบาลตำบลชลบถวิบูลย์ได้มีโอกาสรับทราบผลการดำเนินงานของตนเอง และเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. ให้เติมเครื่องหมาย ✓ และกรอกข้อความให้สมบูรณ์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 เพศ ☑ ชาย ☐ หญิง

1.2 อาชีพ

☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ พนักงานจ้าง ☐ ข้าราชการ ☐ เกษตรกร
☑ นักการเมือง ☐ ค้าขาย ☐ แม่บ้าน

1.3 อายุ

☐ ระหว่าง 15 – 25 ปี ☐ ระหว่าง 25 – 35 ปี
☐ ระหว่าง 35 – 45 ปี ☑ 45 ปีขึ้นไป

1.4 ระดับการศึกษา

☐ ป. 4 ☐ ป. 6 ☐ ม. 3 ☐ ม.6 / ปวช.
☑ ปวส./ปวท. ☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ 2562

ระดับ 5 = มากที่สุด ระดับ 4 = มาก ระดับ 3 = ปานกลาง
ระดับ 2 = น้อย ระดับ 1 = น้อยที่สุด

รายละเอียดตัวชี้วัด	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการ					
1.1 การติดต่อขอรับบริการกับเจ้าหน้าที่	✓				
1.2 มีแผ่นป้าย/เอกสาร ประกาศ ประชาสัมพันธ์		✓			
1.3 การดำเนินงานตามขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการมีความถูกต้อง	✓				
1.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง	✓				
1.5 ระยะเวลาให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	✓				
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการดำเนินงาน	✓				
2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต			✓		
2.3 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรี บุคลิกภาพ เหมาะสม	✓				
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 สถานที่จอดรถมีเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	✓				
3.2 มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	✓				
3.3 มีน้ำดื่มเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	✓				

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

3.1 สิ่งที่ท่านพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลชลบถวิบูลย์

.....

....

3.2 สิ่งที่ควรเสนอแนะเพื่อนำไปพัฒนาต่อไป

.....

....