

รายงานแบบประเมินความพึงพอใจ  
ของผู้ขอใช้บริการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓



เทศบาลตำบลเกาะนางค้ำ  
อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง

## คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ เพื่อรายงานผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง ๓ ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อันเป็นการสะท้อนผลการให้บริการของหน่วยงาน ได้รับทราบคุณภาพการให้บริการที่เกิดขึ้นและนำผลการสอบถามที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ และเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นตามลำดับ

ในการนี้ เทศบาลตำบลเกาะนางคำขอขอบพระคุณผู้รับบริการทุกท่านที่ให้ข้อมูล ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ อันเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการปฏิบัติงานต่อไป

เทศบาลตำบลเกาะนางคำ

๘ ธันวาคม ๒๕๖๓

คำนำ

สารบัญ

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญ

๑.๒ วัตถุประสงค์

๑.๓ ขอบเขตของการสำรวจ

๑.๔ ประโยชน์คาดว่าจะได้รับ

ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

    ด้านที่ ๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

    ด้านที่ ๒ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

    ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ ๔ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

สรุป

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก ตัวอย่างแบบสอบถามความพึงพอใจ

ภาคผนวก ข ตัวอย่างการตอบแบบสอบถาม

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญ

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๕๔ มาตรา ๓/๑ บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของภาครัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน” ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ หมวด ๒ ว่าด้วยเรื่องการบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน (๔) กำหนดว่า “ให้เป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้การปรับปรุงวิปฏิบัติราชการให้เหมาะสม

ดังนั้น คุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ และการอำนวยความสะดวก จึงเป็นเรื่องสำคัญ ที่จะต้องรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ เพื่อนำไปแก้ไขและปรับปรุงไม่ว่าจะเป็นในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการบริการ

เทศบาลตำบลเกาะนางคำ จึงได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการบริการของเทศบาลตำบลเกาะนางคำขึ้น เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ สำหรับผู้บริหาร และพนักงานเทศบาลตลอดจนลูกจ้างผู้ปฏิบัติงานทุกคนที่จะได้นำไปปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการต่อไป

### วัตถุประสงค์

เพื่อให้ได้การดำเนินการบริการสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และปรับปรุง แก้ไขให้ดียิ่งขึ้น

### ขอบเขตของการสำรวจ

ขอบเขตของการศึกษาในครั้งนี้ ครอบคลุมการสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการใน ๔ ด้าน ได้แก่ ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พร้อมทั้งให้เสนอแนะในสิ่งที่เทศบาลตำบลเกาะนางคำ ต้องแก้ไข ปรับปรุง และสิ่งที่จะเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๒. สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้มีคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น
๓. ผู้บริหารสามารถนำผลการสำรวจความพึงพอใจไปเป็นแนวทางในการบริหารจัดการการให้บริการของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ  
เทศบาลตำบลเกาะนางคำ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

\*\*\*\*\*

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ ประจำปี  
งบประมาณ ๒๕๖๓ มีผลการประเมินดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๑๙	(๓๘.๐๐)
หญิง	๓๑	(๖๒.๐๐)
<b>รวม</b>	<b>๕๐</b>	<b>(๑๐๐.๐๐)</b>
<b>๒. อายุระหว่าง</b>		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	-	-
๑๘- ๒๕ ปี	๖	(๑๒.๐๐)
๒๖ - ๓๕ ปี	๑๑	(๒๒.๐๐)
๓๖ - ๖๐ ปี	๒๑	(๔๒.๐๐)
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๒	(๒๔.๐๐)
<b>รวม</b>	<b>๕๐</b>	<b>(๑๐๐.๐๐)</b>
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถม	๕	(๑๐.๐๐)
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๘	(๑๖.๐๐)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	๑๘	(๓๖.๐๐)
ปริญญาตรี	๑๕	(๓๐.๐๐)
ปริญญาโท	๔	(๘.๐๐)
สูงกว่าปริญญาโท	-	-
อื่นๆ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๕๐</b>	<b>(๑๐๐.๐๐)</b>
<b>๓. อาชีพ</b>		
เกษตรกร	๒๒	(๔๔.๐๐)
รับจ้าง	๑๑	(๒๒.๐๐)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๘	(๑๖.๐๐)
รับราชการ	๙	(๑๘.๐๐)
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
อื่นๆ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๕๐</b>	<b>(๑๐๐.๐๐)</b>

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นหญิงมากกว่าชาย กล่าวคือ เป็นหญิง ๓๑ คน คิดเป็น ๖๒% เป็นชาย ๑๙ คน คิดเป็น ๓๘ % เป็นผู้มีอายุ ๑๘- ๒๕ ปี จำนวน ๖ คน คิดเป็น ๑๒ % อายุ ๒๕ - ๓๕ ปี จำนวน ๑๑ คน คิดเป็น ๒๒ % อายุ ๓๕ - ๖๐ ปี จำนวน ๒๑ คน คิดเป็น ๒๔ % อายุมากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๑๒ คน คิดเป็น ๒๔ %

การศึกษา พบว่าผู้ขอใช้บริการ มีวุฒิการศึกษาระดับประถมศึกษา ๕ คน คิดเป็น ๑๐ % ระดับคิดเป็น ๓๖ % ระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๕ คน คิดเป็น ๑๖ % ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวส. จำนวน ๑๘ คน คิดเป็น ๓๖ % ระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๕ คน คิดเป็น ๓๐ % ระดับปริญญาโท จำนวน ๔ คน คิดเป็น ๘ %

อาชีพของผู้ใช้บริการ พบว่าผู้มาขอใช้บริการประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน ๒๐ คน คิดเป็น ๔๐ % อาชีพรับจ้าง จำนวน ๑๑ คน คิดเป็น ๒๒ % ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๘ คน คิดเป็น ๑๖ % รับราชการ จำนวน ๙ คน คิดเป็น ๑๘% นักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๒ คน คิดเป็น ๔%

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ เนื่องจากเป็นการสุ่มตัวอย่างจึงไม่เก็บข้อมูลในส่วนนี้

### ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

การสุ่มตัวอย่างประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ ในประเด็นที่เกี่ยวข้อง ๓ ประเด็น ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยจัดระดับการประเมินเป็น ดีมาก ดี พอใช้และควรปรับปรุง จากการประเมินพบว่า สามารถประมวลผลได้ดังนี้

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑.๑	๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกาย สุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๔๒ ๘๔%	๔๘ ๑๖%		
๑.๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔๐ ๘๐%	๑๐ ๒๐%		
๑.๓	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบแบบสอบถามได้ อย่างชัดเจนถูกต้อง	๔๔ ๘๐%	๖ ๑๒%		
๑.๔	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่ เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๔๐ ๘๐%	๑๐ ๒๐%		
	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านที่ ๑	๘๓%	๓๗%		
๒.๑	๒.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๓๘ ๗๖%	๑๐ ๒๐%	๒ ๔%	
๒.๒	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวกรวดเร็ว	๔๐ ๘๐%	๑๐ ๒๐%		
๒.๓	มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่ จะให้บริการ	๔๕ ๙๐%	๕ ๑๐%		
๒.๔	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	๔๐ ๘๐%	๘ ๑๖%	๒ ๔%	
	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านที่ ๒	๘๑.๕%	๑๖.๕%	๒%	

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๓.๑	๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่มระหว่างรอรับบริการ	๕๐ ๘๐%	๘ ๑๖%	๒ ๔%	-
๓.๒	มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการที่ทันสมัย	๓๘ ๗๖%	๗ ๑๔%	๓ ๖%	๒ ๔%
๓.๓	อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	-	๑๐ ๒๐%	๑๐ ๒๐%	๓๐ ๖๐%
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านที่ ๓		๕๒.๐๐%	๑๖.๖๗%	๑๐.๐๐%	๒๑.๓๓%

จากตารางที่ ๒ พบว่า

#### ๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย ผลการประเมินส่วนใหญ่อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๔%

๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่ ผลการประเมินส่วนใหญ่อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๐%

๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบแบบซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง ผลการประเมินส่วนใหญ่อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๐%

๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ผลการประเมินส่วนใหญ่อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๐%

#### ๒. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

๒.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ผลการประเมินส่วนใหญ่อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๖%

๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว ผลการประเมินส่วนใหญ่อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๐%

๒.๓ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ ผลการประเมินส่วนใหญ่อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๐%

๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ผลการประเมินส่วนใหญ่อยู่ในระดับ คิดเป็นร้อยละ ๘๐%

#### ๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่มระหว่างรอรับบริการ ผลการประเมินส่วนใหญ่อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๐%

๓.๒ มีเครื่อง/อุปกรณ์/ระบบในการบริการที่ทันสมัย ผลการประเมินส่วนใหญ่อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๖%

๓.๓ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย ผลการประเมินส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๐%

**๔. ข้อเสนอแนะ**

- ๔.๑ ควรมีเก้าอี้ไว้สำหรับบริการประชาชน และสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่านี้
- ๔.๒ สถานที่จอดรถมีน้อย

**๕. สรุปผลการประเมิน**

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลเกาะนางคำ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๗ %



# ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
แบบสอบถามความพึงพอใจ



## แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เทศบาลตำบลเกาะนางคำ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ หรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพท์ ทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของผู้มารับบริการมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการเข้าสถานที่และบริการของ สำหรับนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ใส่เครื่องหมาย ✓ ใน  หรือเติมข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน)

- ๑.เพศ  ชาย  หญิง
- ๒.อายุ  ต่ำกว่า ๑๘ ปี  ๑๘ - ๒๕ ปี  ๒๖ - ๓๕ ปี  ๓๖ - ๖๐ ปี  มากกว่า ๖๐ ปี
- ๓.การศึกษา  ประถม  ม.ต้น/ปวช.  ม.ปลาย/ปวส.  
ปริญญาตรี ปริญญาโท  อื่นๆ..
- ๔.อาชีพ  เกษตรกร  รับจ้าง  ธุรกิจส่วนตัว  
 รับราชการ  นักเรียน/นักศึกษา  อื่นๆ..

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

<input type="checkbox"/> การยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	<input type="checkbox"/> การขอใช้วัสดุ/อุปกรณ์
<input type="checkbox"/> การขอเข้าดูกล้องวงจรปิด	<input type="checkbox"/> การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร
<input type="checkbox"/> การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	<input type="checkbox"/> การขอความช่วยเหลือสาธารณภัย
<input type="checkbox"/> การรับจดทะเบียนพาณิชย์	<input type="checkbox"/> การรับชำระภาษีบำรุงท้องที่
<input type="checkbox"/> การรับชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	<input type="checkbox"/> การรับชำระภาษีป้าย
<input type="checkbox"/> กิจกรรมที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	<input type="checkbox"/> การควบคุมกิจการประปา
<input type="checkbox"/> การรับลงทะเบียนผู้สูงอายุ/ผู้พิการ	<input type="checkbox"/> การรับคำขอลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ (ระบบการโอนเข้าบัญชี)
<input type="checkbox"/> การขอรับเงินสงเคราะห์ผู้ป่วยเอดส์	<input type="checkbox"/> การขอรับข้อมูลข่าวสารทางราชการ
<input type="checkbox"/> การขอใช้ Wifi ฟรี	<input type="checkbox"/> การป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า
<input type="checkbox"/> กิจกรรมกลุ่มสตรี	<input type="checkbox"/> กิจกรรมเด็กและเยาวชน
<input type="checkbox"/> อื่นๆ.....	

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ (ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด)

ความพึงพอใจในด้านต่างๆต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
<b>๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายชี้แจง แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย				
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่				
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง				
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม				
<b>๒. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>				
๒.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน				
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว				
๒.๓ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ				
๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน				
<b>๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่มระหว่างนั่งรอรับบริการ				
๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการที่ทันสมัย				
๓.๓ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ				
๓.๔ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย				

ส่วนที่ ๔ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข

ตัวอย่างการตอบแบบสอบถาม



### แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เทศบาลตำบลเกาะนางคำ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ หรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพท์ ทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของผู้มารับบริการมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการเข้าสถานที่และบริการของ สำหรับนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ใส่เครื่องหมาย ✓ ใน  หรือเติมข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน)

- ๑.เพศ  ชาย  หญิง
- ๒.อายุ  ต่ำกว่า ๑๘ ปี  ๑๘ - ๒๕ ปี  ๒๖ -๓๕ ปี  ๓๖ -๖๐ ปี  มากกว่า ๖๐ ปี
- ๓.การศึกษา  ประถม  ม.ต้น/ปวช.  ม.ปลาย/ปวส.  
ปริญญาตรี  ปริญญาโท  อื่นๆ..
- ๔.อาชีพ  เกษตรกร  รับจ้าง  ธุรกิจส่วนตัว  
 รับราชการ  นักเรียน/นักศึกษา  อื่นๆ..

### ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

<input type="checkbox"/> การยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	<input type="checkbox"/> การขอใช้วัสดุ/อุปกรณ์
<input type="checkbox"/> การขอเข้าคูคลองวางจระบีด	<input type="checkbox"/> การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร
<input type="checkbox"/> การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	<input type="checkbox"/> การขอความช่วยเหลือสาธารณสุขภัย
<input type="checkbox"/> การรับจดทะเบียนพาณิชย์	<input type="checkbox"/> การรับชำระภาษีบำรุงท้องที่
<input type="checkbox"/> การรับชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	<input checked="" type="checkbox"/> การรับชำระภาษีป้าย
<input type="checkbox"/> กิจกรรมที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	<input type="checkbox"/> การควบคุมกิจการประปา
<input type="checkbox"/> การรับลงทะเบียนผู้สูงอายุ/ผู้พิการ	<input type="checkbox"/> การรับคำขอลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ (ระบบการโอนเข้าบัญชี)
<input type="checkbox"/> การขอรับเงินสงเคราะห์ผู้ป่วยเอดส์	<input type="checkbox"/> การขอรับข้อมูลข่าวสารทางราชการ
<input type="checkbox"/> การขอใช้ Wifi ฟรี	<input type="checkbox"/> การป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า
<input type="checkbox"/> กิจกรรมกลุ่มสตรี	<input type="checkbox"/> กิจกรรมเด็กและเยาวชน
<input type="checkbox"/> อื่นๆ.....	

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ (ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด)

ความพึงพอใจในด้านต่างๆต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
<b>๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	/			
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	/			
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	/			
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	/			
<b>๒. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>				
๒.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	/			
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	/			
๒.๓ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	/			
๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	/			
<b>๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่มระหว่างนั่งรอรับบริการ		/		
๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการที่ทันสมัย			/	
๓.๓ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ			/	
๓.๔ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย				/

ส่วนที่ ๔ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

.....

.....

.....

.....