



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลนาตาล จังหวัดกาฬสินธุ์ โทรศัพท์ ๐๔๓-๘๔๐๙๒๙

ที่ กส ๗๕๖๐๑ / กท

วันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปรายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชนเทศบาลตำบลนาตาล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลนาตาล

ด้วย เทศบาลตำบลนาตาล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะเป็นผู้ใช้อำนาจรัฐ ในการปกครองและบริหารจัดการในเขตพื้นที่รับผิดชอบ เพื่อปฏิบัติงานในการให้บริการสาธารณะ โดยดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในท้องถิ่น รวมถึงการให้บริการประชาชนตามอำนาจหน้าที่ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่เข้ามารับบริการในหน่วยงานในด้านต่างๆ โดยยึดถือปฏิบัติตามระเบียบแผนทางราชการ นั้น

บัดนี้ เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงผลการดำเนินงานในการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่รัฐของหน่วยงานเทศบาลตำบลนาตาล ในการให้บริการแก่ประชาชนในเขตพื้นที่ งานการเจ้าหน้าที่จึงได้ทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน โดยการทำแบบประเมินจากกลุ่มตัวอย่างของผู้มารับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวน ๑๐๐ คน เพื่อจักได้นำข้อมูลมาประเมินปรับปรุง แก้ไข เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อการดำเนินงานของหน่วยงานให้เป็นไปตามมาตรฐานต่อไป รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวปริยาภรณ์ ชลพอง)

ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์

(ลงชื่อ)

(นางเนติชา เสี่ยมทรัพย์)

รองปลัดเทศบาลตำบลนาตาล

- ความเห็นของ ปลัดฯ

(ลงชื่อ)

(นายโชคดี ภูเต้าทอง)

ปลัดเทศบาลตำบลนาตาล

- ความเห็นของ นายกฯ

(ลงชื่อ)

(นายคำพันธ์ สุขเจริญ)

นายกเทศมนตรีตำบลนาตาล



แบบรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้มารับบริการ
เทศบาลตำบลนาตาล อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาตาล อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยมีผลการประเมิน ดังนี้

1. กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรผู้มารับบริการ ติดต่อราชการโดยกลุ่มตัวอย่างการเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน 100 คน

2. ระยะเวลาการดำเนินงาน

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

ใช้แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไป และแบบประเมินแต่ละด้าน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามโดยใช้วิธีการหาผลรวมของจำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง และวิธีการหาค่าเฉลี่ยประกอบการรายงานด้วยการพรรณนาความ

5. เกณฑ์การประเมิน

- การประเมินความพึงพอใจของประชากรผู้มารับบริการ ได้กำหนดช่วงระดับความพึงพอใจไว้ 5 ระดับ ดังนี้

- ความพึงพอใจระดับ 1 หมายถึง น้อยที่สุด
- ความพึงพอใจระดับ 2 หมายถึง น้อย
- ความพึงพอใจระดับ 3 หมายถึง ปานกลาง
- ความพึงพอใจระดับ 4 หมายถึง มาก
- ความพึงพอใจระดับ 5 หมายถึง มากที่สุด

- การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชากรผู้มารับบริการจากการตอบแบบสอบถาม โดยกำหนดเป็นช่วง ดังนี้

- ความพึงพอใจอยู่ระดับ 1.51 - 2.50 หมายถึง น้อย
- ความพึงพอใจอยู่ระดับ 2.51 - 3.50 หมายถึง ปานกลาง
- ความพึงพอใจอยู่ระดับ 3.51 - 4.50 หมายถึง มาก
- ความพึงพอใจอยู่ระดับ 4.51 - 5.00 หมายถึง มากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	\bar{x}
1. เพศ		
• ชาย	42	0.42
• หญิง	58	0.58
2. ช่วงอายุ		
• ต่ำกว่า 20 ปี	5	0.05
• 21 – 40 ปี	25	0.25
• 41 – 60 ปี	42	0.42
• 60 ปี ขึ้นไป	28	0.28
3. การศึกษา		
• ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	12	0.12
• มัธยมศึกษาตอนต้น	25	0.25
• มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	30	0.3
• อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	29	0.29
• ปริญญาตรี	4	0.04
• สูงกว่าปริญญาตรี	0	0
4. อาชีพ		
• รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	4	0.04
• ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	10	0.10
• ประชาชนผู้รับบริการ	22	0.22
• ผู้ประกอบการ/ธุรกิจส่วนตัว	6	0.06
• นักเรียน/นักศึกษา	4	0.04
• เกษตรกร	54	0.54
• อื่นๆ	0	0

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นพบว่า

1. เพศ

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยเพศชายมีจำนวน 42 คน เฉลี่ยได้เท่ากับ 0.42 เพศหญิง จำนวน 58 คน เฉลี่ยได้เท่ากับ 0.58

2. ช่วงอายุ

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่จะอยู่ช่วงอายุ 41 – 60 ปี และอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป โดยช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี มีจำนวน 5 คน เฉลี่ยได้เท่ากับ 0.05 ช่วงอายุตั้งแต่ 21 – 40 ปี จำนวน 25 คน เฉลี่ยได้เท่ากับ 0.25 ช่วงอายุตั้งแต่ 41 – 60 ปี จำนวน 42 คน เฉลี่ยได้เท่ากับ 0.42 และอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 28 คน เฉลี่ยได้เท่ากับ 0.28 ตามลำดับ

3. การศึกษา

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่การศึกษาจะอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า โดยมีจำนวน 30 คน เฉลี่ยได้เท่ากับ 0.30 รองลงมาจะอยู่ในระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่าจำนวน 29 คน เฉลี่ยได้เท่ากับ 0.29 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 25 คน เฉลี่ยได้เท่ากับ 0.25 ระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน จำนวน 12 คน เฉลี่ยได้เท่ากับ 0.12 ระดับปริญญาตรี จำนวน 4 คน เฉลี่ยเป็น 0.04 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 0 คน โดยเฉลี่ยได้เท่ากับ 0 ตามลำดับ

4. อาชีพ

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่จะมีอาชีพเกษตรกร ซึ่งจะมีจำนวน 54 คน โดยเฉลี่ยได้เท่ากับ 0.54 รองลงมาคือประชาชนทั่วไป/ไม่มีอาชีพ จำนวน 22 คน เฉลี่ยได้เท่ากับ 0.22 ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 10 คน เฉลี่ยได้เท่ากับ 0.10 อาชีพผู้ประกอบการ/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 6 คน เฉลี่ยได้เท่ากับ 0.06 และอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และนักเรียน/นักศึกษา จะมีจำนวนเท่ากันคือ 4 คน เฉลี่ยได้เท่ากับ 0.04 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ด้านความพึงพอใจในการให้บริการ

หัวข้อที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					\bar{x}	เกณฑ์การประเมิน
	5	4	3	2	1		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ด้านระยะเวลาในการให้บริการ							
1. ความรวดเร็วในการให้บริการ	74	24	2	0	0	4.72	มากที่สุด
2. การติดต่อประสานงานมีความสะดวกรวดเร็ว	60	33	7	0	0	4.53	มากที่สุด
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	61	36	3	0	0	4.58	มากที่สุด

หัวข้อที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					\bar{x}	เกณฑ์การประเมิน
	5	4	3	2	1		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
1. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	57	39	4	0	0	4.53	มากที่สุด
2. มีการดำเนินงานตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบชัดเจน	65	29	6	0	0	4.59	มากที่สุด
3. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	72	24	2	0	0	4.70	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส นุ่มนวล ไม่แสดงกิริยารังเกียจ	74	25	1	0	0	4.73	มากที่สุด
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	54	38	8	0	0	4.46	มาก
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ เป็นต้น	57	32	11	0	0	4.46	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	64	32	4	0	0	4.60	มากที่สุด
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	79	21	0	0	0	4.79	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
1. สถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	52	36	12	0	0	4.40	มาก
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ และที่นั่งคอยรอรับบริการ	51	43	6	0	0	4.45	มาก
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	57	38	5	0	0	4.52	มากที่สุด
4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	59	33	8	0	0	4.51	มากที่สุด

หัวข้อที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					\bar{x}	เกณฑ์การประเมิน
	5	4	3	2	1		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
5. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	76	23	1	0	0	4.75	มากที่สุด

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชากรที่มีต่อการให้บริการในด้านต่างๆ รายละเอียดดังนี้

1. ด้านระยะเวลาในการให้บริการ

1.1 ความรวดเร็วในการให้บริการ พบว่า ประชากรผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 100 คน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 74 คน มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 24 คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 2 คน และเกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4.72 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

1.2 การติดต่อประสานงานมีความสะดวกรวดเร็ว พบว่า ประชากรผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 100 คน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 60 คน มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 33 คน ความพึงพอใจในระดับปานกลาง 7 คน และเกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4.49 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

1.3 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม พบว่า ประชากรผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 100 คน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 61 คน มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 36 คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 3 คน และเกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4.58 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

2.1 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ พบว่า ประชากรผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 100 คน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 57 คน มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 39 คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 4 คน และเกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4.53 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

2.3 มีการดำเนินงานตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบชัดเจน พบว่า ประชากรผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 100 คน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 65 คน มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 29 คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 6 คน และเกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4.59 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

2.4 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน ไม่เลือกปฏิบัติ พบว่า ประชากรผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 100 คน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 72 คน มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 26 คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 2 คน และเกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4.70 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส นุ่มนวล ไม่แสดงกิริยารังเกียจ พบว่า ประชากรผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 100 คน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 74 คน มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 25 คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 1 คน และเกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4.73 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

3.2 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า ประชากรผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 100 คน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 54 คน มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 38 คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 8 คน และเกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4.46 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมาก

3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ เป็นต้น พบว่า ประชากรผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 100 คน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 57 คน มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 32 คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 11 คน และเกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4.46 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมาก

3.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ พบว่า ประชากรผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 100 คน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 64 คน มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 32 คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 4 คน และเกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4.60 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

3.5 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอล้างตอแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ พบ ประชากรผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 100 คน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 79 คน มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 21 คน และเกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4.79 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4.1 สถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมารับบริการ พบ ประชากรผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 100 คน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 52 คน มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 36 คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 12 คน และเกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4.40 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมาก

4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ และที่นั่งคอยรอรับบริการ พบว่า ประชากรผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 100 คน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 51 คน มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 36 คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 6 คน และเกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4.45 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมาก

4.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม พบว่า ประชากรผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 100 คน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 57 คน มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 38 คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 5 คน และเกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4.52 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

4.4 การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ พบว่า ประชากรผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 100 คน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 59 คน

มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 33 คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 8 คน และเกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4.51 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

4.5 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย พบว่า ประชากรผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 100 คน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 76 คน มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 23 คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 1 คน และเกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4.75 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจากเทศบาลตำบลนาตาล อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ ทั้ง 4 ด้าน มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.58 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด



แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลนาตาล อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน
เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ชาย หญิง
2. ช่วงอายุ ต่ำกว่า 20 ปี 21 - 40 ปี 41 - 60 ปี 60 ปีขึ้นไป
3. การศึกษา ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน มัธยมศึกษาตอนต้น
 มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
 ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพประจำ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท
 ประชาชนทั่วไป ผู้ประกอบการ/ธุรกิจส่วนตัว
 นักเรียน/นักศึกษา เกษตรกร
 อื่นๆ.....

ส่วนที่ 2 ด้านความพึงพอใจในการให้บริการ

หัวข้อที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อย/ ปาน กลาง	ไม่ พอใจ	ไม่ พอใจ มาก
	5	4	3	2	1
ด้านระยะเวลาในการให้บริการ					
1. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
2. การติดต่อประสานงานมีความสะดวกรวดเร็ว					
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
2. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
3. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้อง ได้รับบริการก่อน					

หัวข้อที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อย/ ปาน กลาง	ไม่ พอใจ	ไม่ พอใจ มาก
	5	4	3	2	1
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส นุ่มนวล ไม่แสดงกิริยารังเกียจ					
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่					
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ เป็นต้น					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอ สิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่ จอดรถ ห้องน้ำ และที่นั่งคอยรอรับบริการ					
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
5. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มี ความชัดเจน และเข้าใจง่าย					

ข้อเสนอแนะ ในการให้บริการ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือนในการกรอกแบบสำรวจ
เทศบาลตำบลนาตาล