



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลหนองแก

ที่..... นก ๗๓๒๐๑ / วันที่ ๙ มกราคม ๒๕๖๖

เรื่อง..... รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหนองแก

เรื่องเดิม

ตามที่เทศบาลตำบลหนองแก ได้สำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลหนองแก ซึ่งมีด้านให้ประชาชนประเมิน ทั้งหมด ๔ ด้าน ดังนี้

- ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ
- ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ
- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อเท็จจริง

ด้วยงานประชาสัมพันธ์ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลหนองแก ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว จากการวิเคราะห์สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ เทศบาลตำบลหนองแก มีคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ ระดับพอใจ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวศรัญญา สืบศิริ)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์

- ความเห็นหัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

เพื่อโปรดทราบ.

(นางสาวอรณัฏ ถิ่นถาน)

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

- ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลตำบลหนองแก

เพื่อโปรดทราบ.

(นางสาวจิตตรา มารศรี)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

- ความเห็นปลัดเทศบาลตำบลหนองแก

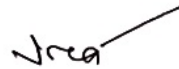
.....
.....



(นางวริศรา สাত্রสาคร)
รองปลัดเทศบาล รักษาการแทน
ปลัดเทศบาล

- ความเห็นนายกเทศมนตรีตำบลหนองแก

.....
.....



(นายประยงค์ เอกตาแสง)
นายกเทศมนตรีตำบลหนองแก

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลหนองแก อำเภอสรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๑ มกราคม ๒๕๖๕ - ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๕

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลหนองแก อำเภอสรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (๑ มกราคม ๒๕๖๕ - ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๕) มีผลต่อการประเมินดังนี้

๑ . กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้ที่มาติดต่อราชการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ คน

๒ . ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ช่วงเดือน ๑ มกราคม ๒๕๖๕ - ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๕

๓ . เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ เทศบาลตำบลหนองแก

๔ . การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕ . ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลหนองแก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ช่วงเดือน ๑ มกราคม ๒๕๖๕ - ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

แบบสรุประเมินผลความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลหนองแก อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู

ตอนที่๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแทนสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด๕๐.....คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๗	๕๔.๐๐
หญิง	๒๓	๔๖.๐๐
รวม		
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓	๖.๐๐
๒๑-๔๐ ปี	๑๐	๒๐.๐๐
๔๑-๖๐ ปี	๑๕	๓๐.๐๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๒๒	๔๔.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๖	๑๒.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น / ตอนปลายหรือเทียบเท่า	๒๒	๔๔.๐๐
ปริญญาตรี	๑๗	๓๔.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๕	๑๐.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐
๔. อาชีพ		
เกษตรกร / องค์กรเกษตรกร	๘	๑๖.๐๐
ผู้ประกอบการ	๑๘	๓๖.๐๐
ประชาชนผู้รับบริการ	๒๐	๔๐.๐๐
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๔	๘.๐๐
อื่นๆ		
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐

จาก ข้อมูลตอนที่ ๑ จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๕๐ คน มีดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๐๐ เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ ๖๐ ปี ขึ้นไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๐ ช่วงอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐ น้อยที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาตอนต้น/ตอนปลายหรือเทียบเท่า มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๐ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นประชากรผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ และ องค์กรชุมชน / เครือข่ายองค์กรชุมชน น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘.๐๐

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถาม ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		ควรปรับปรุง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ										
๑.เจ้าหน้าที่พูดจา สุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การ วางตัว เรียบร้อย	๓๗	๗๔	๑๐	๒๐	๓	๖	-	-	-	-
๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ เต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔๒	๘๔	๘	๑๖	-	-	-	-	-	-
๓.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อ ซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๔๑	๘๒	๘	๑๖	๑	๒	-	-	-	-
๔.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่าง เหมาะสม	๓๕	๗๐	๑๕	๓๐	-	-	-	-	-	-
๒.ด้านกระบวนการขั้นตอน การให้บริการ										
๑.มีช่องทางการให้บริการที่ หลากหลาย	๓๘	๗๖	๗	๑๔	๖	๑๒	-	-	-	-
๒.ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๓๕	๗๐	๑๐	๒๐	๕	๑๐	-	-	-	-
๓.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละ ขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๓๕	๗๐	๑๕	๓๐	-	-	-	-	-	-
๔.มีผังลำดับขั้นตอนและ ระยะเวลาการให้บริการอย่าง ชัดเจน	๓๖	๗๒	๑๐	๒๐	๔	๘	-	-	-	-
๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
๑.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก ในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๓๗	๗๔	๑๓	๒๖					-	-
๒.มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ ระบบใน การบริการข้อมูลสารสนเทศ	๓๕	๗๐	๑๑	๒๒	๔	๘	-	-	-	-
๓.มีการจัดผังการให้บริการและ การใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๓๖	๗๒	๑๐	๒๐	๘	๑๖	-	-	-	-
๔.อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๓๕	๗๐	๑๓	๒๖	๒	๔	-	-	-	-

ตอนที่ ๓ ท่านคิดว่าเทศบาลตำบลหนองแก ควรปรับปรุงด้านใด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

เรื่องที่ต้องปรับปรุง	จำนวน	ร้อยละ
-ไม่ต้องปรับปรุง	๔๘	๙๖
-ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	-	-
-ด้านข้อมูลข่าวสารให้บริการแก่ประชาชน	-	-
-ด้านสถานที่ในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร	-	-
-ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผน	-	-
-ด้านการชำระภาษี	-	-
-ด้านการขออนุญาตก่อสร้าง อาคาร	-	-
-อื่นๆ - จุดบริการน้ำดื่มของประชาชน	๑	๒
-ป้ายสัญลักษณ์บอกทิศทางหรือตำแหน่งที่ตั้งจัดให้บริการ	๑	๒
รวม	๕๐	๑๐๐

จากตอนที่ ๔ จะเห็นว่า เทศบาลตำบลหนองแก ไม่ต้องมีกิจกรรมที่ต้องปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐ และด้านอื่นๆที่ต้องปรับปรุง เช่น จุดบริการน้ำดื่มสำหรับประชาชน คิดร้อยละ ๒.๐๐ และ ป้ายสัญลักษณ์บอกทิศทางหรือตำแหน่งที่ตั้งจัดให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐

:: ผลการตอบแบบสอบถาม ::	
เรื่อง: ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพของเทศบาลตำบลหนองนก	
<p>ชื่อผู้ตอบแบบสอบถาม (บุคคลที่ตอบแบบสอบถาม) : คุณนิตยา นิมิต ที่อยู่ : 95 หมู่ 10 ต.หนองนก อ.ศรีบุญเรือง จ.หนองบัวลำภู โทรศัพท์ : 0885944902 ระดับการศึกษา (ระดับการศึกษาที่จบ) : มหาวิทยาลัยขอนแก่น</p>	
<p>เรื่องที่จะรับบริการ การขอรับใบแจ้งเกิดบุตร</p>	
<p>ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน</p>	
<p>1. เจ้าหน้าที่ดูแลสถานที่ขอรับบริการ มีความสะอาด ความสะดวกสบาย</p>	<p>ระดับความพึงพอใจ</p>
<p>2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ รวดเร็ว และเอาใจใส่</p>	<p>มาก/ดี</p>
<p>3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เอารัดเอาเปรียบ</p>	<p>มาก/ดี</p>
<p>4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา/อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม</p>	<p>มาก</p>
<p>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</p>	
<p>1. ขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก</p>	<p>มาก</p>
<p>2. ขั้นตอนการให้บริการที่ตรงไปตรงมา ชัดเจน มีความชัดเจน</p>	<p>มาก/ดี</p>
<p>3. ขั้นตอนการให้บริการและขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว</p>	<p>มาก/ดี</p>
<p>4. มีวิธีดำเนินการและขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน</p>	<p>มาก/ดี</p>
<p>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</p>	
<p>1. การมีสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ</p>	<p>มาก/ดี</p>
<p>2. มีสื่อประชาสัมพันธ์/ระบบในการให้บริการอย่างเหมาะสม</p>	<p>มาก/ดี</p>
<p>3. มีการจัดบริการให้ประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สถานีขนส่งสาธารณะ</p>	<p>มาก/ดี</p>
<p>4. ความสะอาดเรียบร้อย</p>	<p>มาก/ดี</p>
<p>หมายเหตุ: เทศบาลตำบล หนองนก ตำบลบ้านใหม่ลำโดม (ตอนใต้) กว. 1 หมู่</p>	
<p>ข้อมูลการตอบแบบสอบถาม</p>	
<p>ชื่อและนามสกุล : วัน/เวลา ที่ส่งข้อมูล : 14/06/2023 12:02:11</p>	

:: ผลการตอบแบบสอบถาม ::	
เรื่อง: ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพของเทศบาลตำบลหนองนก	
<p>ชื่อผู้ตอบแบบสอบถาม (บุคคลที่ตอบแบบสอบถาม) : คุณนิตยา นิมิต ที่อยู่ : 95 หมู่ 10 ต.หนองนก อ.ศรีบุญเรือง จ.หนองบัวลำภู โทรศัพท์ : 0859293002 ระดับการศึกษา (ระดับการศึกษาที่จบ) : มหาวิทยาลัยขอนแก่น</p>	
<p>เรื่องที่จะรับบริการ การขอรับใบแจ้งเกิดบุตร</p>	
<p>ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน</p>	
<p>1. เจ้าหน้าที่ดูแลสถานที่ขอรับบริการ มีความสะอาด ความสะดวกสบาย</p>	<p>ระดับความพึงพอใจ</p>
<p>2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ รวดเร็ว และเอาใจใส่</p>	<p>มาก</p>
<p>3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เอารัดเอาเปรียบ</p>	<p>มาก/ดี</p>
<p>4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา/อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม</p>	<p>มาก/ดี</p>
<p>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</p>	
<p>1. ขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก</p>	<p>มาก/ดี</p>
<p>2. ขั้นตอนการให้บริการที่ตรงไปตรงมา ชัดเจน มีความชัดเจน</p>	<p>มาก/ดี</p>
<p>3. ขั้นตอนการให้บริการและขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว</p>	<p>มาก/ดี</p>
<p>4. มีวิธีดำเนินการและขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน</p>	<p>มาก/ดี</p>
<p>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</p>	
<p>1. การมีสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ</p>	<p>มาก</p>
<p>2. มีสื่อประชาสัมพันธ์/ระบบในการให้บริการอย่างเหมาะสม</p>	<p>มาก</p>
<p>3. มีการจัดบริการให้ประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สถานีขนส่งสาธารณะ</p>	<p>มาก/ดี</p>
<p>4. ความสะอาดเรียบร้อย</p>	<p>มาก/ดี</p>
<p>หมายเหตุ: เทศบาลตำบล หนองนก ตำบลบ้านใหม่ลำโดม (ตอนใต้) กว. 1 หมู่</p>	
<p>ข้อมูลการตอบแบบสอบถาม</p>	
<p>ชื่อและนามสกุล : วัน/เวลา ที่ส่งข้อมูล : 14/06/2023 10:39:23</p>	

รายงานข้อมูลการตอบแบบสอบถาม เหนือมาตรฐานของนก

ผู้ส่ง: คนหนึ่งเขา 11 วันที่ วันที่ 12:03



:: ผลการตอบแบบสอบถาม ::	
ชื่อ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลหนองนก	
ชื่อผู้ตอบแบบสอบถาม (บุคคลที่มอบหมาย) : <u>คุณหญิง รุ่งนภา</u> ที่อยู่ : <u>142 ม. 1 ต.หนองนก อ.เมืองไทย ร.พหลโยธิน</u> โทรศัพท์ : <u>083221872</u> อีเมล/โทรศัพท์ (ใช้เบอร์ตามผู้ให้บริการ) : <u>เทศบาลตำบลหนองนก</u>	
เรื่องที่จะรับบริการ	
<u>การสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวก</u>	
ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่บุคลากร (ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานจ้าง) เทศบาล	มาก/น้อย
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	มาก/น้อย
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และมีความรู้ความสามารถ	มาก/น้อย
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา ยืดหยุ่น ปรับตัวได้อย่างเหมาะสม	มาก/น้อย
ด้านกระบวนการรับบริการ	
1. ขั้นตอนการให้บริการที่หลากหลาย	มาก/น้อย
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ระบบ ไม่ยุ่งยาก มีขั้นตอน มีความชัดเจน	มาก/น้อย
3. ขั้นตอนการให้บริการและขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	มาก/น้อย
4. มีวิธีดำเนินการและระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	มาก/น้อย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
1. การมีสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ	มาก/น้อย
2. มีสื่อประชาสัมพันธ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลที่เหมาะสม	มาก/น้อย
3. มีการส่งเสริมการให้บริการและการประชาสัมพันธ์อย่างชัดเจน ทั่วถึง เหมาะสม	มาก/น้อย
4. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	มาก/น้อย
หมายเหตุ เหนือมาตรฐาน <u>เทศบาล</u> <u>ตรงกับปัจจัยด้านใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)</u>	
ข้อเสนอแนะ : วัน/เวลา ที่ส่งข้อมูล : <u>14/06/2023 12:03:35</u>	

รายงานข้อมูลการตอบแบบสอบถาม เหนือมาตรฐานของนก

ผู้ส่ง: คนหนึ่งเขา 11 วันที่ วันที่ 12:09



:: ผลการตอบแบบสอบถาม ::	
ชื่อ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลหนองนก	
ชื่อผู้ตอบแบบสอบถาม (บุคคลที่มอบหมาย) : <u>คุณหญิง รุ่งนภา</u> ที่อยู่ : <u>72 ม. 8 ต.หนองนก อ.เมืองไทย ร.พหลโยธิน</u> โทรศัพท์ : <u>0832108222</u> อีเมล/โทรศัพท์ (ใช้เบอร์ตามผู้ให้บริการ) : <u>เทศบาลตำบลหนองนก</u>	
เรื่องที่จะรับบริการ	
<u>การสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวก</u>	
ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่บุคลากร (ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานจ้าง) เทศบาล	มาก/น้อย
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	น้อย
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และมีความรู้ความสามารถ	มาก/น้อย
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา ยืดหยุ่น ปรับตัวได้อย่างเหมาะสม	มาก/น้อย
ด้านกระบวนการรับบริการ	
1. ขั้นตอนการให้บริการที่หลากหลาย	มาก/น้อย
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ระบบ ไม่ยุ่งยาก มีขั้นตอน มีความชัดเจน	มาก/น้อย
3. ขั้นตอนการให้บริการและขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	น้อย
4. มีวิธีดำเนินการและระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	มาก/น้อย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
1. การมีสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ	น้อย
2. มีสื่อประชาสัมพันธ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลที่เหมาะสม	น้อย
3. มีการส่งเสริมการให้บริการและการประชาสัมพันธ์อย่างชัดเจน ทั่วถึง เหมาะสม	มาก/น้อย
4. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	มาก/น้อย
หมายเหตุ เหนือมาตรฐาน <u>เทศบาล</u> <u>ตรงกับปัจจัยด้านใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)</u>	
ข้อเสนอแนะในกรณีการร้องเรียน: ข้อเสนอแนะ : วัน/เวลา ที่ส่งข้อมูล : <u>14/06/2023 12:09:31</u>	

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ
 วันเดือนปีที่ตอบแบบสอบถาม.....

วัตถุประสงค์ เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการเข้าใช้สถานที่และบริการของหน่วยงาน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ใส่เครื่องหมาย ✓ ใน หรือเติมข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน)

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ...50...ปี
3. ตอบแบบสอบถามนี้ในนามของ ประชาชนทั่วไป ชุมชน องค์กรเอกชน
 หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน
4. การเข้าใช้สถานที่ของหน่วยงานนี้เพื่อ จัดฝึกอบรม จัดประชุม/สัมมนา ศึกษาดูงาน
 อื่น ๆ ระบุ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ (ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด)

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ มาก	ค่อนข้าง พอใจ	เฉย ๆ	ไม่ค่อย พอใจ	ไม่ พอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ		/			
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก		/			
3. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา		/			
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง		/			
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
5. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	/				
6. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	/				
7. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	/				
8. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	/				
9. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน		/			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
10. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ		/			
11. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องจัดกิจกรรม ที่พัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร	/				
12. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	/				
13. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	/				
14. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	/				
15. ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม	/				
ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ.....					
.....					

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ
 วันเดือนปีที่ตอบแบบสอบถาม.....

วัตถุประสงค์ เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการเข้าใช้สถานที่และบริการของหน่วยงาน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ใส่เครื่องหมาย ✓ ใน หรือเติมข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน)

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ.....³⁹ปี
3. ตอบแบบสอบถามนี้ในนามของ ประชาชนทั่วไป ชุมชน องค์กรเอกชน
 หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน
4. การเข้าใช้สถานที่ของหน่วยงานนี้เพื่อ จัดฝึกอบรม จัดประชุม/สัมมนา ศึกษาดูงาน
 อื่น ๆ ระบุ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ (ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด)

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ มาก	ค่อนข้าง พอใจ	เฉย ๆ	ไม่ค่อย พอใจ	ไม่ พอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ		/			
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก		/			
3. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา		/			
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง		/			
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
5. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง		/			
6. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ		/			
7. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ		/			
8. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม		/			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
9. มีความสะอาดเรียบร้อยในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน		/			
10. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ		/			
11. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องจัดกิจกรรม ที่พัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร		/			
12. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ		/			
13. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย		/			
14. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม		/			
15. ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม		/			
ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ.....					
.....					

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ
 วันเดือนปีที่ตอบแบบสอบถาม.....

วัตถุประสงค์ เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการเข้าใช้สถานที่และบริการของหน่วยงาน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ใส่เครื่องหมาย ✓ ใน หรือเติมข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน)

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ.....27 ปี
3. ตอบแบบสอบถามนี้ในนามของ ประชาชนทั่วไป ชุมชน องค์กรเอกชน
 หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน
4. การเข้าใช้สถานที่ของหน่วยงานนี้เพื่อ จัดฝึกอบรม จัดประชุม/สัมมนา ศึกษาดูงาน
 อื่น ๆ ระบุ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ (ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด)

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ มาก	ค่อนข้าง พอใจ	เฉย ๆ	ไม่ค่อย พอใจ	ไม่ พอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ		/			
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก		/			
3. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา		/			
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง		/			
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
5. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	/				
6. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	/				
7. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	/				
8. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	/				
9. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	/				
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
10. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ					
11. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องจัดกิจกรรม ที่พัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร	/				
12. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	/				
13. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	/				
14. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	/				
15. ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม	/				
ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ.....					
.....					