



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลศรีสำราญ

ที่ บก ๕๔๙๐๑/ วันที่ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีสำราญ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๕/ กันยายน ๒๕๖๖)

เรียน นายกเทศบาลตำบลศรีสำราญ

## ๑.เรื่องเดิม

ตามที่เทศบาลตำบลศรีสำราญ ได้ดำเนินการจัดการทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีสำราญ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ - กันยายน ๒๕๖๖) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการบริการ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

## ๒.ข้อเท็จจริง

คณะทำงานสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของประชาชนในเขตตำบลศรีสำราญ ได้ทำสำรวจความพึงพอใจโดยสำรวจจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๘๗ คน ซึ่งได้ดำเนินการสำรวจและสรุปผลการสำรวจในครั้งนี้เสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่ได้แนบเรียนมาพร้อมนี้

## ๓.ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

เห็นควรพิจารณาอนุญาตให้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ต่อไป  
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

( นางสาวประกายรัตน์ เป็งคำภา )  
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

-เพื่อโปรดพิจารณา

( นายภทววรรธ นามนิลธรา )  
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

-ความเห็น.....

( นายภทววรรธ นามนิลธรา )  
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล รักษาการ  
แทนปลัดเทศบาล

( ) ทราบ

( ) อนุญาต ( ) ไม่อนุญาต ทำการประชาสัมพันธ์

( นายวิเศษ สุทวา )

นายกเทศมนตรีตำบลศรีสำราญ



รายงานความพึงพอใจในการให้บริการ  
ของเทศบาลตำบลศรีสำราญ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖

งานธุรการ  
สำนักปลัดเทศบาล



รายงานความพึงพอใจในการให้บริการ  
ของเทศบาลตำบลศรีสำราญ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖

งานธุรการ  
สำนักปลัดเทศบาล

## คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีสำราญ เพื่อรายงานผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง ๓ ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อันเป็นการสะท้อนผลการให้บริการของหน่วยงาน ได้รับทราบคุณภาพการให้บริการที่เกิดขึ้นและนำผลการสอบถามที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของเทศบาลฯ และเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นตามลำดับ

ในการนี้ เทศบาลตำบลศรีสำราญขอขอบพระคุณผู้รับบริการทุกท่านที่ให้ข้อมูล ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอันจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการปฏิบัติงานต่อไป

งานธุรการ (สำนักปลัดเทศบาล)  
เทศบาลตำบลศรีสำราญ  
๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๖

สารบัญ

หน้า

คำนำ

ก

สารบัญ

ข

บทนำ

๑

๑.๑. ความเป็นมาและความสำคัญ

๑

๑.๒. วัตถุประสงค์

๑

๑.๓. ขอบเขตของการสำรวจ

๑

๑.๔. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑

ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ

๒

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

๒

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

๓

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

๔

    ด้านที่ ๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๕

    ด้านที่ ๒ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

๕

    ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๕

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ

๕

สรุป

๖

ภาคผนวก

๗

ภาคผนวก ก ตัวอย่างแบบสอบถามความพึงพอใจ

๘-๙

ภาคผนวก ข ตัวอย่างการตอบแบบสอบถาม

๑๐

## บทนำ

### ๑.๑. ความเป็นมาและความสำคัญ

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน(ฉบับที่๕)พ.ศ.๒๕๕๔ มาตรา ๓/๑ บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของภาครัฐ ความสำเร็จของภารกิจ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน” ประกอบกับ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๖๕ หมวด ๒ ว่าด้วยเรื่อง การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน (๔) กำหนดว่า “ให้เป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุง หรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสม” ดังนั้น คุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ และการอำนวยความสะดวก สะดวกจึงเป็นเรื่องสำคัญ ที่จะต้องรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ เพื่อนำไปแก้ไขและปรับปรุง ไม่ว่าจะเป็นในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการบริการ เทศบาลตำบลศรีสำราญ จึงได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีสำราญขึ้น เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ สำหรับผู้บริหาร และพนักงานเทศบาล ตลอดจน ลูกจ้าง ผู้ปฏิบัติงานทุกคนที่จะได้นำไปปรับปรุง แก้ไขในการให้บริการต่อไป

๑.๒. วัตถุประสงค์ เพื่อให้ได้การดำเนินการบริการสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น

๑.๓. ขอบเขตของการสำรวจ ขอบเขตของการศึกษาในครั้งนี้ ครอบคลุมการสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการใน ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พร้อมทั้งให้เสนอแนะในสิ่งที่เทศบาลฯ ต้องแก้ไข ปรับปรุง และสิ่งที่จะเป็นประโยชน์ต่อการต่อกรให้บริการ

### ๑.๔. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๒. สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้มีคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น

๓. ผู้บริหารสามารถนำผลการสำรวจความพึงพอใจไปเป็นแนวทางในการบริหารจัดการ การให้บริการของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

## ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ

## ของเทศบาลตำบลศรีสำราญ

ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖

จากการสุ่มตัวอย่างในการกรอกแบบสอบถามผู้มาใช้บริการของเทศบาลตำบลศรีสำราญ  
จำนวน ๘๗ คน ตัวอย่าง มีผลการประเมินโดยคิดเป็นค่าร้อยละ ดังนี้

## ส่วนที่ ๑. ข้อมูลทั่วไปผู้รับบริการ

## ๑. เพศ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๓๔	๓๘.๐๐
หญิง	๕๓	๕๙.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๘๗</b>	<b>๘๗.๐๐</b>
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๒๕	๒๘.๐๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๒๗	๒๙.๐๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๒๕	๒๘.๐๐
มากกว่า ๕๐ ปี	๒	๒.๒๒
<b>รวม</b>	<b>๗๙</b>	<b>๗๙.๐๐</b>
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๓๐	๓๐.๐๐
มัธยมศึกษา	๓๒	๓๒.๐๐
ปวช./ปวส.	๑๘	๑๘.๐๐
ปริญญาตรี	๔	๔.๐๐
ปริญญาโท	๑	๑.๐๐
อื่น ๆ	๓	๓.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๘๘</b>	<b>๘๘.๐๐</b>
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกร	๓๐	๓๐.๐๐
ค้าขาย	๑๓	๑๓.๐๐
รับจ้าง	๑๒	๑๒.๐๐
รับราชการ	๕	๕.๐๐
ธุรกิจส่วนตัว	๙	๙.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	๑๓	๑๓.๐๐
อื่น ๆ	๖	๖.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๘๘</b>	<b>๘๘.๐๐</b>

ผู้ตอบแบบสอบถามสรุปได้ว่าเป็นหญิงมากกว่าชาย ดังนี้

หญิง	จำนวน	๕๓ คน	= ๕๓.๐๐ %
ชาย	จำนวน	๓๔ คน	= ๓๔.๐๐ %
ผู้มีอายุต่ำกว่า ๓๐ ปี	จำนวน	๒๕ คน	= ๒๕.๐๐ %
อายุ ๓๑-๔๐ ปี	จำนวน	๒๗ คน	= ๒๗.๐๐ %
อายุ ๔๑-๕๐ ปี	จำนวน	๒๕ คน	= ๒๕.๐๐ %
อายุมากกว่า ๕๐ ปีขึ้นไป	จำนวน	๒ คน	= ๒.๐๐ %

สำหรับการศึกษา พบว่า ผู้มาขอใช้บริการ มีวุฒิการศึกษา

ระดับประถมศึกษา	จำนวน	๓๐ คน	= ๓๐.๐๐ %
มัธยมศึกษา	จำนวน	๓๒ คน	= ๓๒.๐๐ %
ปวช./ปวส.	จำนวน	๑๘ คน	= ๑๘.๐๐ %
ปริญญาตรี	จำนวน	๔ คน	= ๔.๐๐ %
ปริญญาโท	จำนวน	๑ คน	= ๑
อื่น ๆ	จำนวน	๓ คน	= ๓.๐๐ %

ในส่วนของอาชีพ พบว่าผู้มาขอใช้บริการประกอบอาชีพ

เกษตรกร	จำนวน	๓๐ คน	= ๓๐.๐๐ %
อาชีพค้าขาย	จำนวน	๑๓ คน	= ๑๓.๐๐ %
อาชีพรับจ้าง	จำนวน	๑๒ คน	= ๑๒.๐๐ %
อาชีพรับราชการ	จำนวน	๕ คน	= ๕.๐๐ %
ธุรกิจส่วนตัว	จำนวน	๙ คน	= ๙.๐๐ %
เป็นนักเรียน/นักศึกษา	จำนวน	๑๓ คน	= ๑๓.๐๐ %
อื่น ๆ	จำนวน	๖ คน	= ๖.๐๐ %

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ เนื่องจากเป็นการสุ่มตัวอย่าง จึงไม่เก็บข้อมูลในส่วนนี้



ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ การการสุ่มตัวอย่างประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลฯ ในประเด็นที่เกี่ยวข้อง ๓ ประเด็น ได้แก่

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยจัดระดับการประเมินเป็น ดีมาก ดี พอใช้ และ ควรปรับปรุง จากการประเมินพบว่า สามารถประมวลผล ได้ดังนี้

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
<b>๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	๖๕.๐๐	๓๐.๕	๔.๕	-
๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	๕๘.๐๐	๔๐.๐๐	๒.๐๐	-
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๗๐.๐๐	๒๕.๐๐	๕.๐๐	-
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๖๕.๐๐	๒๘.๐๐	๗.๐๐	-
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๖๗.๐๐	๒๙.๐๐	๔.๐๐	-
<b>๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>	๖๐.๓๓	๓๖.๖๖	๓.๐๐	-
๒.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๔๘.๐๐	๕๐.๐๐	๒.๐๐	-
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๖๔.๐๐	๓๑.๐๐	๕.๐๐	-
๒.๓ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๖๙.๐๐	๒๙.๐๐	๒.๐๐	-
<b>๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	๗๑.๐๐	๒๕.๖๖	๓.๐๐	-
๓.๑.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่มที่นักรอรับบริการ	๖๒.๐๐	๓๗.๐๐	๑.๐๐	-
๓.๒.มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ	๗๓.๐๐	๒๓.๐๐	๔.๐๐	-
๓.๓.อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๗๙.๐๐	๑๗.๐๐	๔.๐๐	-

ด้านที่ ๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการเห็นว่าอยู่ในระดับดีมาก มากมากที่สุด ทั้งสาม ข้อ ได้แก่

- ๑.๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย ระดับดีมาก ร้อยละ ๒๑.๗๔/๒๕ คน ระดับดี ร้อยละ ๔๙.๕๖/๕๗ คน ระดับพอใช้ ร้อยละ ๒๔.๓๕/๒๘ คน ระดับควรปรับปรุง ร้อยละ ๔.๓๕/๕ คน
- ๑.๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ระดับดีมาก ร้อยละ ๓๖.๕๒/๔๒ ระดับดี ร้อยละ ๕๖.๕๒/๖๕ คน ระดับ พอใช้ ร้อยละ ๖.๙๕/๘ คน
- ๑.๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง ระดับดีมาก ร้อยละ ๕๘.๒๖/๖๗ คน ระดับดี ร้อยละ ๓๗.๓๙/๔๓ คน ระดับพอใช้ ร้อยละ ๔.๓๕/๕ คน
- ๑.๔. เจ้าหน้าที่สามารถ แก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ระดับดีมาก ร้อยละ ๕๒.๑๗/๖๐ คน ระดับดี ร้อยละ ๓๙.๑๓/๔๕ คน ระดับพอใช้ ร้อยละ ๘.๗๐/๑๐ คน

ด้านที่ ๒ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการเห็นว่าอยู่ในระดับที่ดีมาก มากที่สุด เช่นกัน ได้แก่

- ๒.๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ระดับดีมาก ร้อยละ ๔๓.๔๘/๕๐ คน ระดับดี ร้อยละ ๓๗.๓๙/๔๓ คน ระดับพอใช้ ร้อยละ ๑๙.๑๓/๒๒ คน
- ๒.๒. ขั้นตอนการให้บริการ แต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ระดับดีมาก ร้อยละ ๓๓.๐๔/๓๘ คน ระดับดี ร้อยละ ๔๔.๓๕/๕๑ คน ระดับพอใช้ ร้อยละ ๒๒.๖๑/๒๖ คน
- ๒.๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ระดับดีมาก ร้อยละ ๔๕.๒๑/๕๒ คน ระดับดี ร้อยละ ๕๐.๔๔/๕๘ คน ระดับพอใช้ ร้อยละ ๔.๓๕/๕ คน

ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนผู้มาขอรับบริการก็มีความเห็นไปในทาง เดียวกันคือระดับ ดีมาก มีคะแนนมากที่สุด ได้แก่

- ๓.๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่ จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ ระดับดีมาก ร้อยละ ๔๑.๗๔/๔๘ คน ระดับดี ร้อยละ ๔๔.๓๕/๕๑ คน ระดับ พอใช้ ร้อยละ ๑๓.๙๑/๑๖ คน
- ๓.๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ระดับดีมาก ร้อยละ ๔๗.๘๓/๕๕ คน ระดับดี ร้อยละ ๓๙.๑๓/๔๕ คน ระดับพอใช้ ร้อยละ ๑๓.๐๔/๑๕ คน
- ๓.๓. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย ระดับดีมาก ร้อยละ ๕๗.๓๙/๖๖ คน ระดับดี ร้อยละ ๓๖.๕๒/๔๒ คน และระดับพอใช้ ร้อยละ ๖.๐๙/๗ คน

ส่วนที่ ๔ : ข้อเสนอแนะ ต่อคำถามแบบปลายเปิดโดยให้คำถามว่า ท่านคิดว่าเทศบาลตำบลศรีสำราญ ควรปรับปรุงด้านใด? (โปรดระบุ) มีผู้ให้ข้อมูลได้แก่ ที่จอดรถไม่มีรั้ว ไม่สะดวก และมีจุดบริการน้ำดื่มจำนวนน้อย

## สรุป

ในภาพรวมของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีสำราญมีดังนี้

## ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๑๗

ระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๖๕

ระดับพอใช้ คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๐๙ และ

ระดับความคิดเห็นในเรื่องของการปรับปรุงร้อยละ ๑.๐๙

## ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๕๘

ระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๖

ระดับพอใช้คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๓๖ และไม่มีความคิดเห็นในเรื่องของการปรับปรุง

## ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๙๙

ระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐

ระดับพอใช้ คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๐๑ และไม่มีความคิดเห็นในเรื่องของการปรับปรุง

(สรุปมีความพึงพอใจร้อยละ ๑๐๐)

\*\*\*\*\*

ภาคผนวก ก  
แบบสอบถามความพึงพอใจ



แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
ของเทศบาลตำบลศรีสำราญ

เทศบาลตำบลศรีสำราญ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลศรีสำราญ เพื่อ หาข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้

บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องว่าง ที่เลือก

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

๑. เพศ  ชาย  หญิง
๒. อายุ  ต่ำกว่า ๓๐ ปี  ๓๑-๔๐ ปี  ๔๑-๕๐ ปี  มากกว่า ๕๐ ปี
๓. การศึกษา  ประถมศึกษา  มัธยมศึกษา  ปวช./ปวส. ปริญญาตรี ปริญญาโท
- อื่น ๆ (ระบุ) .....
๔. อาชีพ  เกษตรกร ชาย รับจ้าง รับราชการ ธุรกิจส่วนตัว
- นักเรียน/นักศึกษา อื่น ๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ ๒ : เรื่องที่ขอรับบริการ

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>                                   |
| <input type="checkbox"/> การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน                      | <input type="checkbox"/> การขอใช้วัสดุ/อุปกรณ์             |
| <input type="checkbox"/> การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน                              | <input type="checkbox"/> การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร         |
| <input type="checkbox"/> สวัสดิการผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์/เด็กแรกเกิด | <input type="checkbox"/> การออกแบบอาคาร                    |
| <input type="checkbox"/> การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ                           | <input type="checkbox"/> กิจกรรมกลุ่มสตรี                  |
| <input type="checkbox"/> การใช้บริการถ่ายเอกสาร                                | <input type="checkbox"/> การใช้บริการ Internet             |
| <input type="checkbox"/> กิจกรรมเด็ก/เยาวชน                                    | <input type="checkbox"/> การขอใช้ฟรีวิทยุฟาย               |
| <input type="checkbox"/> การป้องกันโรคไข้เลือดออก                              | <input type="checkbox"/> การป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า          |
| <input type="checkbox"/> การจดทะเบียนพาณิชย์                                   | <input type="checkbox"/> การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน      |
| <input type="checkbox"/> การชำระภาษีป้าย                                       | <input type="checkbox"/> การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง |
| <input type="checkbox"/> การส่งบุคลากรช่วยกิจกรรมของชุมชน                      | <input type="checkbox"/> การบริการรถตู้ชีพ                 |
| <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (ระบุ).....                                    |  |

## ส่วนที่ ๓ : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย ๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง ๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	.....	.....	.....	.....
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ๒.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ๒.๓ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	.....	.....	.....	.....
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่มที่นั่งรอรับบริการ ๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ๓.๓ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	.....	.....	.....	.....

ส่วนที่ ๔ : ข้อเสนอแนะ ท่านคิดว่า เทศบาลตำบลศรีสำราญควรปรับปรุงด้านใด? (โปรดระบุ)

.....

.....

.....

.....

## ผนวก ข

### ตัวอย่างการตอบแบบสอบถาม

