

รายงานแบบประเมินความพึงพอใจ
ของผู้ขอใช้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓



เทศบาลตำบลคอนทราย
อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนทราย เพื่อรายงานผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง ๓ ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อันเป็นการสะท้อนผลการให้บริการของหน่วยงาน ได้รับทราบคุณภาพการให้บริการที่เกิดขึ้นและนำผลการสอบถามที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนทราย และเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นตามลำดับ

ในการนี้ เทศบาลตำบลดอนทรายขอขอบพระคุณผู้รับบริการทุกท่านที่ให้ข้อมูล ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการปฏิบัติงานต่อไป

เทศบาลตำบลดอนทราย

๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๓

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
บทนำ	๑
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญ	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์	๑
๑.๓ ขอบเขตของการสำรวจ	๑
๑.๔ ประโยชน์คาดว่าจะได้รับ	๑
ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ	๒
ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	๒
ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ	๒
ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	๓-๔
ด้านที่ ๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
ด้านที่ ๒ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	
ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
ส่วนที่ ๔ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	๕
สรุป	๕
ภาคผนวก	๖
ภาคผนวก ก ตัวอย่างแบบสอบถามความพึงพอใจ	๗
ภาคผนวก ข ตัวอย่างการตอบแบบสอบถาม	๑๐

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

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

ดังนั้น คุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ และการอำนวยความสะดวกจึงเป็นเรื่องสำคัญ ที่จะต้องรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ เพื่อนำไปแก้ไขและปรับปรุงไม่ว่าจะเป็ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการบริการ

เทศบาลตำบลดอนทราย จึงได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนทรายขึ้น เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ สำหรับผู้บริหาร และพนักงานเทศบาล ตลอดจนลูกจ้างผู้ปฏิบัติงานทุกคนที่จะได้นำไปปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อให้ได้การดำเนินการบริการสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และปรับปรุง แก้ไขให้ดียิ่งขึ้น

ขอบเขตของการสำรวจ

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

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๒. สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้มีคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น
๓. ผู้บริหารสามารถนำผลการสำรวจความพึงพอใจไปเป็นแนวทางในการบริหารจัดการการให้บริการของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ
เทศบาลตำบลดอนทราย อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลดอนทราย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มีผลการประเมินดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๙	(๓๘.๐๐)
หญิง	๓๑	(๖๒.๐๐)
รวม	๕๐	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
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)
รวม	๕๐	(๑๐๐.๐๐)
๓. การศึกษา		
ประถม	๕	(๑๐.๐๐)
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๘	(๑๖.๐๐)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	๑๘	(๓๖.๐๐)
ปริญญาตรี	๑๕	(๓๐.๐๐)
ปริญญาโท	๔	(๘.๐๐)
สูงกว่าปริญญาโท	-	-
อื่นๆ	-	-
รวม	๕๐	(๑๐๐.๐๐)
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๒๑	(๔๒.๐๐)
รับจ้าง	๑๐	(๒๐.๐๐)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๘	(๑๖.๐๐)
รับราชการ	๙	(๑๘.๐๐)
นักเรียน/นักศึกษา	๒	(๔.๐๐)
อื่น ๆ	-	-
รวม	๕๐	(๑๐๐.๐๐)

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% ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช. จำนวน ๘ คน คิดเป็น ๑๖% ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวส. จำนวน ๑๘ คน คิดเป็น ๓๖% ระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๕ คน คิดเป็น ๓๐% ระดับปริญญาโท จำนวน ๔ คน คิดเป็น ๘%

อาชีพของผู้ใช้บริการ พบว่าผู้มาขอใช้บริการประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน ๒๑ คน คิดเป็น ๔๒% อาชีพรับจ้าง จำนวน ๑๐ คน คิดเป็น ๒๐% 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

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

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑.๑	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๔๒ ๘๔%	๘ ๑๖%	-	-
๑.๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	๔๐ ๘๐%	๑๐ ๒๐%	-	-
๑.๓	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๔๔ ๘๘%	๖ ๑๒%	-	-
๑.๔	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๔๒ ๘๔%	๘ ๑๖%	-	-
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้าน ที่ ๑		๘๔%	๑๖%	-	-
๒. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๓๘ ๗๖%	๑๐ ๒๐%	๒ ๔%	-
๒.๒	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๔๐ ๘๐%	๑๐ ๒๐%	-	-
๒.๓	มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	๔๕ ๙๐%	๕ ๑๐%	-	-

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๒.๔	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔๐ ๘๐%	๘ ๑๖%	๒ ๔%	-
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านที่ ๒		๘๑.๕%	๑๖.๕%	๒%	-
๓.๑	๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่มระหว่างรอรับบริการ	๔๐ ๘๐%	๘ ๑๖%	๒ ๔%	-
๓.๒	มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการที่ทันสมัย	๓๘ ๗๖%	๗ ๑๔%	๓ ๖%	๒ ๔%
๓.๓	อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๔๐ ๘๐%	๑๐ ๒๐%	-	-
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านที่ ๓		๗๘.๗๐%	๑๖.๗๐%	๓.๓๐%	๑.๓๐%

จากตารางที่ ๒ พบว่า

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย

ผลการประเมินส่วนใหญ่อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๔%

๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่

ผลการประเมินส่วนใหญ่อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๐%

๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง

ผลการประเมินส่วนใหญ่อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๐%

๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

ผลการประเมินส่วนใหญ่อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๔%

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

๒.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน

ผลการประเมินส่วนใหญ่อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๖%

๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว

ผลการประเมินส่วนใหญ่อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๔%

๒.๓ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ

ผลการประเมินส่วนใหญ่อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๐%

๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

ผลการประเมินส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๗๖%

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่มระหว่างรอรับบริการ

ผลการประเมินส่วนใหญ่อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๐%

๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการที่ทันสมัย

ผลการประเมินส่วนใหญ่อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๖%

๓.๓ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย

ผลการประเมินส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๘๐%

๔. ข้อเสนอแนะ

- ๗.๑ ควรมีเก้าอี้ไว้สำหรับบริการประชาชน และสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่านี้
- ๗.๒ สถานที่จอดรถมีน้อย

๕. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลดอนทราย อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๓%

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามความพึงพอใจ



แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เทศบาลตำบลดอนทราย ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลดอนทราย หรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลดอนทราย เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพท์ ทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการเข้าใช้สถานที่และบริการของ สำหรับนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ใส่เครื่องหมาย ใน หรือเติมข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน)

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ต่ำกว่า 18 ปี 18-25 ปี 26-35 ปี 36-60 ปี มากกว่า 60 ปี
3. การศึกษา ประถม ม.ต้น/ปวช. ม.ปลาย/ปวส.
 ปริญญาตรี ปริญญาโท อื่นๆ.....
4. อาชีพ เกษตรกร รับจ้าง ธุรกิจส่วนตัว
 รับราชการ นักเรียน/นักศึกษา อื่น ๆ

ส่วนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

<input type="checkbox"/> การยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	<input type="checkbox"/> การขอใช้วัสดุ/อุปกรณ์
<input type="checkbox"/> การขอเช่าตุ๊กต่องวงจรปิด	<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"/> อื่น ๆ.....	

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ (ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด)

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย				
1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่				
1.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง				
1.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม				
2.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
2.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน				
2.2 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว				
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ				
2.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน				
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม ระหว่างนั่งรอรับบริการ				
3.2 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการที่ทันสมัย				
12. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ				
3.3 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย				

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข
ตัวอย่างการตอบแบบสอบถาม



แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เทศบาลตำบลดอนทราย ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนทราย หรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลดอนทราย เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพท์ ทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการเข้าใช้สถานที่และบริการของ สำหรับนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ใส่เครื่องหมาย ✓ ใน หรือเติมข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน)

- เพศ ชาย หญิง
- อายุ ต่ำกว่า 18 ปี 18-25 ปี 26-35 ปี 36-60 ปี มากกว่า 60 ปี
- การศึกษา ประถม ม.ต้น/ปวช. ม.ปลาย/ปวส.
 ปริญญาตรี ปริญญาโท อื่นๆ.....
- อาชีพ เกษตรกร รับจ้าง ธุรกิจส่วนตัว
 รับราชการ นักเรียน/นักศึกษา อื่น ๆ

ส่วนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

<input type="checkbox"/> การยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	<input checked="" type="checkbox"/> การขอใช้วัสดุ/อุปกรณ์
<input type="checkbox"/> การขอเข้าดูกล้องวงจรปิด	<input type="checkbox"/> การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร
<input type="checkbox"/> การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	<input type="checkbox"/> การขอความช่วยเหลือสาธารณภัย
<input checked="" type="checkbox"/> การรับจดทะเบียนพาณิชย์	<input type="checkbox"/> การรับชำระภาษีบำรุงท้องที่
<input checked="" type="checkbox"/> การรับชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	<input type="checkbox"/> การรับชำระภาษีป้าย
<input type="checkbox"/> กิจกรรมที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	<input type="checkbox"/> การควบคุมกิจการประปา
<input checked="" type="checkbox"/> การรับลงทะเบียนผู้พิการ	<input type="checkbox"/> การรับคำขอลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
<input type="checkbox"/> การขอรับเงินสงเคราะห์ผู้ป่วยเอดส์	<input type="checkbox"/> การขอรับข้อมูลข่าวสารทางราชการ
<input type="checkbox"/> การขอใช้ wifi ฟรี	<input checked="" type="checkbox"/> การป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า
<input type="checkbox"/> กิจกรรมกลุ่มสตรี	<input type="checkbox"/> กิจกรรมเด็กและเยาวชน
<input checked="" type="checkbox"/> อื่น ๆ <u>ทำเอกสาร</u>	

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ (ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด)

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	/			
1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	/			
1.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	/			
1.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	/			
2.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
2.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	/			
2.2 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	/			
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	/			
2.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	/			
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ระหว่างนั่งรอรับบริการ	/			
3.2 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการที่ทันสมัย	/			
12. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	/			
3.3 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	/			

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

.....

.....

.....

.....

ขอบคุณที่ตอบแบบสอบถาม