



รายงานความพึงพอใจในการให้บริการ  
ของเทศบาลตำบลอนตาลผาสุก



ประจำปีงบประมาณ 2565

1 ตุลาคม 2564 – 30 กันยายน 2565

สำนักปลัด

เทศบาลตำบลอนตาลผาสุก

## คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนตาลผาสุก  
เพื่อรายงานผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ  
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก  
อันเป็นกระสะท้อนผลการให้บริการของหน่วยงาน  
ได้รับทราบคุณภาพการให้บริการที่เกิดขึ้นและนำผลการสอบถามที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของ  
เทศบาลฯ และเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นตามลำดับ  
ในการนี้ เทศบาลตำบลดอนตาลผาสุกขอขอบพระคุณผู้รับบริการทุกท่านที่ให้ข้อมูล  
ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอันจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการปฏิบัติงานต่อไป

สำนักปลัด

เทศบาลตำบลดอนตาลผาสุก

ตุลาคม 2565

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ.....	ก
สารบัญ.....	ข
บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ.....	1
1.2 วัตถุประสงค์.....	1
1.3 ขอบเขตของการสำรวจ.....	1
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	1
ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ.....	2
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ.....	2
ส่วนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ.....	3
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ.....	3
ด้านที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
ด้านที่ 2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	
ด้านที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ.....	4
สรุป.....	5
ภาคผนวก.....	6
ภาคผนวก ก ตัวอย่างแบบสอบถามความพึงพอใจ	7
ภาคผนวก ข ตัวอย่างการตอบแบบสอบถาม	11



## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญ

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2554 มาตรา 3/1 บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของภาครัฐ ความสำเร็จ ประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน” ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 2 ว่าด้วยเรื่องการบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน (4) กำหนดว่า “ให้เป็นหน้าที่ของข้าราชการ ที่จะต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสม”

ดังนั้น คุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ และการอำนวยความสะดวกจึงเป็นเรื่องสำคัญ ที่จะต้องรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ เพื่อนำไปแก้ไขและปรับปรุง ไม่ว่าจะเป็นในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการบริการ

เทศบาลตำบลดอนตาลผาสูกจึงได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนตาลผาสูกขึ้น เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ สำหรับผู้บริหาร และพนักงานเทศบาล ตลอดจนลูกจ้างผู้ปฏิบัติงานทุกคนที่จะได้นำไปปรับปรุง แก้ไขในการให้บริการต่อไป

### วัตถุประสงค์

เพื่อให้ได้การดำเนินการบริการสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และปรับปรุง แก้ไขให้ดียิ่งขึ้น

### ขอบเขตของการสำรวจ

ขอบเขตของการศึกษาในครั้งนี้ ครอบคลุมการสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พร้อมทั้งให้เสนอแนะในสิ่งที่เทศบาลตำบลดอนตาลผาสูกต้องแก้ไข ปรับปรุงและสิ่งที่จะเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการ

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
2. สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้มีคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น
3. ผู้บริหารสามารถนำผลการสำรวจความพึงพอใจไปเป็นแนวทางในการบริหารจัดการการให้บริการของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

**ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ  
ของเทศบาลตำบลดอนตาลผาสุก  
ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2564-30 กันยายน 2565**

จากการสุ่มตัวอย่างในการกรรอกแบบสอบถามผู้มาใช้บริการของเทศบาลตำบลดอนตาลผาสุก  
จำนวน 128 ตัวอย่าง มีผลการประเมินโดยคิดเป็นค่าร้อยละ ดังนี้

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้รับบริการ**

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	52	(40.63)
หญิง	76	(59.37)
<b>รวม</b>	<b>128</b>	<b>(100.00)</b>
<b>2. อายุ</b>		
ต่ำกว่า 30 ปี	19	(14.84)
31 – 40 ปี	25	(19.53)
41 – 50 ปี	43	(33.59)
มากกว่า 50 ปี	41	(32.03)
<b>รวม</b>	<b>128</b>	<b>(100.00)</b>
<b>3. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	21	(16.41)
มัธยมศึกษา	36	(28.12)
ปวช./ปวส.	29	(22.66)
ปริญญาตรี	38	(29.69)
ปริญญาโท	4	(3.12)
อื่นๆ	-	-
<b>รวม</b>	<b>128</b>	<b>(100.00)</b>
<b>4. อาชีพ</b>		
เกษตรกร	7	(5.47)
ค้าขาย	31	(24.22)
รับจ้าง	20	(15.63)
รับราชการ	11	(8.59)
ธุรกิจส่วนตัว	39	(30.47)
นักเรียน/นักศึกษา	20	(15.62)
อื่นๆ	-	-
<b>รวม</b>	<b>128</b>	<b>(100.00)</b>

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นหญิงมากกว่าชาย กล่าวคือ เป็นหญิง 76 คน/59.37% เป็นชาย 52 คน/40.63% เป็นผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 19 คน/14.84% อายุ 31-40 ปี จำนวน 25 คน/19.53% อายุ 41-50 ปี จำนวน 43 คน/33.59% อายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป จำนวน 41คน/32.03%

สำหรับการศึกษา พบว่า ผู้มาขอใช้บริการ มีวุฒิการศึกษาระดับประถมศึกษา 21 คน/16.41% มัธยมศึกษา 36 คน/28.12 ปวช./ปวส.จำนวน 29 คน/22.66% ปริญญาตรี 38 คน/29.69% ปริญญาโท จำนวน 4คน/3.12%

ในส่วนของอาชีพ พบว่าผู้มาขอใช้บริการประกอบอาชีพเกษตรกร 7 คน/5.47% อาชีพค้าขาย 31 คน/24.22% อาชีพรับจ้าง 20 คน/15.63% อาชีพรับราชการ 11 คน/8.59% ธุรกิจส่วนตัว 39 คน/30.47% เป็นนักเรียน/นักศึกษา 20 คน/15.62%

**ส่วนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ** เนื่องจากเป็นการสุ่มตัวอย่าง จึงไม่เก็บข้อมูลในส่วนนี้

**ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ**

การการสุ่มตัวอย่างประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลฯในประเด็นที่เกี่ยวข้อง3 ประเด็น ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยจัดระดับการประเมินเป็นดีมากดี พอใช้ และ ควรปรับปรุง จากการประเมินพบว่า สามารถประมวลผลได้ดังนี้

รายการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
<b>1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	63.08	37.69	1.17	-
1.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ้ายศยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	68/53.12	54/42.19	6/4.69	-
1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ/รวดเร็วและเอาใจใส่	88/68.75	40/31.25	-	-
1.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	75/66.40	43/41.40	-	-
1.4เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	82/64.06	46/35.94	-	-
<b>2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>	81.50	17.70	0.78	-
2.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	103/80.46	25/19.53	-	-
2.2 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	113/88.28	15/11.71	-	-
2.3 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	97/75.78	28/21.87	3/2.34	-
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	80.46	19.00	0.78	-
3.1 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ	96/75.00	32/25.00	-	-
3.2 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ	115/89.84	12/9.37	2/1.56	-

3.3 อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย	98/76.56	29/22.65	1/0.78	-
--	----------	----------	--------	---

**ด้านที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ประชาชนผู้มารับบริการเห็นว่าอยู่ในระดับดี ดีมาก ทั้งสาม ข้อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิยาศยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย ระดับดีมากร้อยละ 53.12/68 คน ระดับดีร้อยละ 42.19/54 คน ระดับพอใช้ร้อยละ 4.69/6 คน

**เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่** ระดับดีมากร้อยละ 68.75/88 ระดับดีร้อยละ 31.25/40 คน ระดับพอใช้ร้อยละ - คน **เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง** ระดับดีมาก ร้อยละ 66.40/75 คน ระดับดีร้อยละ 41.40/43 คน ระดับพอใช้ร้อยละ - คน

**เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม** ระดับดีมากร้อยละ 64.06/82 คน ระดับดีร้อยละ 35.94/46 คน ระดับพอใช้ร้อยละ - คน

**ด้านที่ 2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ** ประชาชนผู้มารับบริการเห็นว่าอยู่ในระดับที่ดี ดีมาก เช่นกัน ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน ระดับดีมากร้อยละ 80.46/103 คน ระดับดีร้อยละ 19.53/25 คน ระดับพอใช้ร้อยละ - คน

**ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว** ระดับดีมากร้อยละ 88.28/113 คน ระดับดีร้อยละ 11.71/15 คน ระดับพอใช้ร้อยละ - คน **มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน** ระดับดีมาก ร้อยละ 75.78/97 คน ระดับดีร้อยละ 21.87/28 คน ระดับพอใช้ร้อยละ 2.34/3 คน

**ด้านที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

พบว่าประชาชนผู้มาขอรับบริการก็มีความเห็นไปในทางเดียวกันคือระดับดีมาก มีคะแนนมากที่สุด ได้แก่ **การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ** ระดับดีมากร้อยละ 75.00/96 คน ระดับดีร้อยละ 25.00/32 คน ระดับพอใช้ร้อยละ - คน **มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ** ระดับดีมาก ร้อยละ 89.84/115 คน ระดับดี ร้อยละ 9.37/12 คน ระดับพอใช้ ร้อยละ 1.56/2 คน

**อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย** ระดับดีมากร้อยละ 76.56/98 คน ระดับดีร้อยละ 22.65/29 คน และระดับพอใช้ร้อยละ 0.78/1 คน

#### ส่วนที่ 4 : ข้อเสนอแนะ

ต่อคำถามแบบปลายเปิดโดยให้คำถามว่า ท่านคิดว่าเทศบาลตำบลดอนตาลสมควรปรับปรุงด้านใด? (โปรดระบุ) มีผู้ให้ข้อมูลได้แก่ ที่จอดรถน้อย ไม่สะดวก และน้ำดื่มไม่มีบริการภายนอกห้องทำงาน

## สรุป

ในภาพรวมของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอนตาลผาสุก เป็นดังนี้  
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 63.08 ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 37.69  
ในระดับพอใช้ คิดเป็นร้อยละ 1.17 และไม่มีความคิดเห็นในเรื่องของการปรับปรุง

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 81.50 ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ  
17.70 ในระดับพอใช้คิดเป็นร้อยละ - และไม่มีความคิดเห็นในเรื่องของการปรับปรุง

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 80.46 ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 19.00  
ในระดับพอใช้ คิดเป็นร้อยละ 0.78 และไม่มีความคิดเห็นในเรื่องของการปรับปรุง

มีความพึงพอใจร้อยละ 76.68

\*\*\*\*\*



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามความพึงพอใจ



แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
ของเทศบาลตำบลดอนตาลผาสุก



เทศบาลตำบลดอนตาลผาสุก

ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนตาลผาสุก เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

➡ โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องว่าง ○ ที่เลือก

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปผู้รับบริการ

1. เพศ           ○ ชาย           ○ หญิง
2. อายุ                   ○ ต่ำกว่า 30 ปี   ○ 31-40 ปี   ○ 41-50 ปี   ○ มากกว่า 50 ปี
3. การศึกษา   ○ ประถมศึกษา   ○ มัธยมศึกษา   ○ ปวช./ปวส.   ○ปริญญาตรี  
                  ○ ปริญญาโท           ○ อื่นๆ (ระบุ).....
4. อาชีพ       ○ เกษตรกร   ○ ค้าขาย   ○ รับจ้าง   ○ รับราชการ   ○ ธุรกิจส่วนตัว  
                  ○ นักเรียน/นักศึกษา   ○ อื่นๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ 2 : เรื่องที่ขอรับบริการ

<input type="checkbox"/> การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	<input type="checkbox"/> การขอใช้วัสดุ/อุปกรณ์
<input type="checkbox"/> การขอเข้าดูกล้องวงจรปิด	<input type="checkbox"/> การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร
<input type="checkbox"/> การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	<input type="checkbox"/> การออกแบบอาคาร
<input type="checkbox"/> สวัสดิการผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์/เด็กแรกเกิด	<input type="checkbox"/> กิจกรรมกลุ่มสตรี
<input type="checkbox"/> การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	<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"/> ขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายและสะสมอาหาร	<input type="checkbox"/> ขอประกอบกิจกรรมที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
<input type="checkbox"/> การจดทะเบียนพาณิชย์	<input type="checkbox"/> การชำระภาษีโรงเรียนและที่ดิน
<input type="checkbox"/> การชำระภาษีป้าย	<input type="checkbox"/> การชำระภาษีบำรุงท้องที่
<input type="checkbox"/> อื่นๆ (ระบุ).....	

-2-

## ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
<b>4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
1.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย 1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ 1.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง 1.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม				
<b>5. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>				
2.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน 2.2 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว 2.3 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน				
<b>6. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
3.1 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ 3.4 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ 3.5 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย				

## ส่วนที่ 4 : ข้อเสนอแนะ

ท่านคิดว่า เทศบาลตำบลอนตาฬาสุกควรปรับปรุงด้านใด (โปรดระบุ)

.....

.....

.....

.....

ขอบคุณที่ตอบแบบสอบถาม



**ภาคผนวก ข**

**ตัวอย่างการตอบแบบสอบถาม**



แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
ของเทศบาลตำบลดอนตาลผาสุก

เทศบาลตำบลดอนตาลผาสุก ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนตาลผาสุก เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

➡ โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องว่าง  ที่เลือก

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. อายุ  ต่ำกว่า 30 ปี  31-40 ปี  41-50 ปี  มากกว่า 50 ปี
3. การศึกษา  ประถมศึกษา  มัธยมศึกษา  ปวช./ปวส. ปริญญาตรี  
 ปริญญาโท  อื่นๆ (ระบุ).....
4. อาชีพ  เกษตรกร  ค้าขาย  รับจ้าง  รับราชการ  ธุรกิจส่วนตัว  
 นักเรียน/นักศึกษา  อื่นๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ 2 : เรื่องที่ขอรับบริการ

<input type="radio"/> การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	<input type="radio"/> การขอใช้วัสดุ/อุปกรณ์
<input type="radio"/> การขอเข้าดูกล้องวงจรปิด	<input type="radio"/> การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร
<input type="radio"/> การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	<input type="radio"/> การออกแบบอาคาร
<input checked="" type="radio"/> สวัสดิการผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์/เด็กแรกเกิด	<input type="radio"/> กิจกรรมกลุ่มสตรี
<input type="radio"/> การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	<input type="radio"/> การใช้บริการ Internet
<input type="radio"/> กิจกรรมเด็ก/เยาวชน	<input type="radio"/> การขอใช้ฟรีวิทยุฟาย
<input type="radio"/> การป้องกันโรคไข้เลือดออก	<input type="radio"/> การป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า
<input type="radio"/> ขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายและสะสมอาหาร	<input checked="" type="radio"/> ขอประกอบกิจกรรมที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
<input type="radio"/> การจดทะเบียนพาณิชย์	<input checked="" type="radio"/> การชำระภาษีโรงเรียนและที่ดิน
<input type="radio"/> การชำระภาษีป้าย	<input type="radio"/> การชำระภาษีบำรุงท้องที่
<input type="radio"/> อื่นๆ (ระบุ).....	

-2-

## ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
<b>1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
1.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย		/		
1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่		/		
1.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	/			
1.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	/			
<b>2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>				
2.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	/			
2.2 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	/			
2.3 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน		/		
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
3.1 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ		/		
3.2 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ		/		
3.3 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	/			

## ส่วนที่ 4 : ข้อเสนอแนะ

ท่านคิดว่า เทศบาลตำบลดอนตาลผาสุกควรปรับปรุงด้านใด (โปรดระบุ)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอบคุณที่ตอบแบบสอบถาม

๒๕๖๕



แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
ของเทศบาลตำบลดอนตาล

.....

เทศบาลตำบลดอนตาล ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนตาล เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

➡ โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องว่าง  ที่เลือก

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. อายุ  ต่ำกว่า 30 ปี  31-40 ปี  41-50 ปี  มากกว่า 50 ปี
3. การศึกษา  ประถมศึกษา  มัธยมศึกษา  ปวช./ปวส. ปริญญาตรี  
 ปริญญาโท  อื่นๆ (ระบุ).....
4. อาชีพ  เกษตรกร  ค้าขาย  รับจ้าง  รับราชการ  ธุรกิจส่วนตัว  
 นักเรียน/นักศึกษา  อื่นๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ 2 : เรื่องที่ขอรับบริการ

<input type="radio"/> การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	<input type="radio"/> การขอใช้วัสดุ/อุปกรณ์
<input type="radio"/> การขอเข้าดูกล้องวงจรปิด	<input type="radio"/> การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร
<input type="radio"/> การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	<input type="radio"/> การออกแบบอาคาร
<input type="radio"/> สวัสดิการผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์/เด็กแรกเกิด	<input type="radio"/> กิจกรรมกลุ่มสตรี
<input type="radio"/> การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	<input type="radio"/> การใช้บริการ Internet
<input type="radio"/> กิจกรรมเด็ก/เยาวชน	<input checked="" type="radio"/> การขอใช้ฟรีวิทยุ
<input type="radio"/> การป้องกันโรคไข้เลือดออก	<input type="radio"/> การป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า
<input type="radio"/> ขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายและสะสมอาหาร	<input type="radio"/> ขอประกอบกิจกรรมที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
<input checked="" type="radio"/> การจดทะเบียนพาณิชย์	<input type="radio"/> การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน
<input type="radio"/> การชำระภาษีป้าย	<input type="radio"/> การชำระภาษีบำรุงท้องที่
<input type="radio"/> อื่นๆ (ระบุ).....	



-2-

## ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
<b>1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
1.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย		✓		
1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	✓			
1.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	✓	✓		
1.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	✓			
<b>2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>				
2.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	✓			
2.2 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	✓			
2.3 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน			✓	
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
3.1 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ		✓		
3.2 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ		✓		
3.3 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	✓			

## ส่วนที่ 4 : ข้อเสนอแนะ

ท่านคิดว่า เทศบาลตำบลอนาสุกวาสควรปรับปรุงด้านใด (โปรดระบุ)

1. สถานที่จอดรถน้อย จอดลำบาก
2. น้ำดื่มที่ให้บริการไม่มีประโยชน์ต่อสุขภาพ

ขอบคุณที่ตอบแบบสอบถาม

๑๖ ๖ ๖๖ ๖๖

