

แบบสอบถามความพึงพอใจ / การให้บริการ
สำนักงานเทศบาลตำบลนามะเขือ อำเภอสหพันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ 1) ชาย ☒ 2) หญิง
2. อายุ ☐ 1) ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 2) 21 - 40 ปี ☒ 4) 41 - 60 ปี ☐ 6) 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
☒ 1) ประถมศึกษา ☐ 2) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
☐ 3) ปริญญาตรี ☐ 4) สูงกว่าปริญญาตรี
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ
☐ 1) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ☐ 2) ผู้ประกอบการ
☒ 3) ประชาชนผู้รับบริการ ☐ 4) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
☐ 5) อื่นๆ โปรดระบุ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความพึงพอใจเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	5	4	3	2	1
1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องครบถ้วน		/			
1.2 เจ้าหน้าที่แนะนำสถานที่ให้มาติดต่องานได้ถูกต้อง		/			
1.3 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพกับผู้มาติดต่อราชการ		/			
1.4 เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับสถานที่ราชการ		/			
2. ความพึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 ความรวดเร็วของการให้บริการ		/			
2.2 ระยะเวลาการให้บริการ		/			
2.3 ข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการ		/			

สรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจ/การให้บริการ สำนักงานเทศบาลตำบลนามะเขือ

ประเด็นการให้บริการ	ระดับคะแนนความพึงพอใจ	
	รวมคะแนนเต็ม	คะแนนเต็มที่ได้
1. ความพึงพอใจเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ		
1.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องครบถ้วน	100	95
1.2 เจ้าหน้าที่แนะนำสถานที่ให้แก่ผู้มาติดต่องานได้ถูกต้อง	100	90
1.3 เจ้าหน้าที่พูดจากับผู้มาติดต่อราชการ	100	90
1.4 เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับสถานที่ราชการ	100	90
คะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ	91.25	
2. ความพึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการ		
2.1 ความรวดเร็วของการให้บริการ	100	95
2.2 ระยะเวลาการให้บริการ	100	90
2.3 ข้อมูลที่ได้จากการให้บริการ	100	90
คะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ	91.67	

สรุปคะแนนระดับความพึงพอใจ

ประเด็นการให้บริการ	ระดับคะแนนความพึงพอใจ	
	รวมคะแนนเต็ม	คะแนนเต็มที่ได้
1. ก้นขบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน สะดวกคล่องตัว	100	90
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	100	90
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีให้บริการ	100	90
1.4 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	100	95
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	100	90
คะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ	91	
2. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากร		
2.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อภัยคยติ)	100	90
2.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	100	90
2.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ สะดวกพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	100	95
คะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ	91.66	
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สารธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	100	89
3.2 ความพอเพียง ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	100	90
คะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ	89.5	
4. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ		
4.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ ได้รับบริการที่คุ้มค่าคุ้มประโยชน์	100	95
คะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ	95	

ตอนที่ 3 สํารวจความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน

ประเด็นการให้บริการ	ระดับคะแนนความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
1.ด้านขบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน สะดวก การคล่องตัว		—			
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ		—			
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีให้บริการ		—			
1.4 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละ ขั้นตอน		—			
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรง ต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ		—			
2.ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากร					
2.1 ความสุภาพ ภิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ(เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อํยาศัยดี)		—			
2.2ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	—				
2.3ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่		—			
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการ เดินทางมารับบริการความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	—				
3.2 ความพอเพียง ของอุปกรณ์/เครื่องมือ					
4.ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
4.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ ได้รับบริการ ที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	—				