

แบบสอบถามความพึงพอใจ / การให้บริการ
สำนักงานเทศบาลตำบลนามะเขือ อำเภอสหพันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

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 เจ้าหน้าที่แนะนำสถานที่ให้แก่ผู้มาติดต่องานได้ถูกต้อง		✓			
1.3 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพกับผู้มาติดต่อราชการ		✓			
1.4 เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับสถานที่ราชการ		✓			
2. ความพึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 ความรวดเร็วของการให้บริการ		✓			
2.2 ระยะเวลาการให้บริการ		✓			
2.3 ข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการ		✓			

ตอนที่ 3 สํารวจความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน

ประเด็นการให้บริการ	ระดับคะแนนความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
1.ด้านขบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ละมีการคล่องตัว		/			
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ		/			
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีให้บริการ		/			
1.4 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน		/			
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ		/			
2.ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากร					
2.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อภัยยาศัยดี)		/			
2.2ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	/				
2.3ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่		/			
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	/				
3.2 ความพอเพียง ของอุปกรณ์/เครื่องมือ					
4.ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
4.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	/				

สรุปคะแนนระดับความพึงพอใจ

ประเด็นการให้บริการ	ระดับคะแนนความพึงพอใจ	
	รวมคะแนนเต็ม	คะแนนเต็มที่ได้
1. ด้านขบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ละมีการ คล่องตัว	100	90
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	100	90
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอน ในการให้บริการความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีให้บริการ	100	90
1.4 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	100	95
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความ ต้องการของ ผู้รับบริการ	100	90
คะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ	91	
2. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากร		
2.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(เป็น มิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	100	90
2.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทาง ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	100	90
2.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ ละความ พร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	100	95
คะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ	91.66	
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับ บริการความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	100	89
3.2 ความพอเพียง ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	100	90
คะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ	89.5	
4. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ		
4.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	100	95
คะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ	95	

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