



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานเทศบาลตำบลมหาไชย

ที่ กส ๗๗๙๐๑/

วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมหาไชยประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕)

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลมหาไชย

ด้วยเทศบาลตำบลมหาไชย ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมหาไชย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจที่มีการจัดการบริการ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเทศบาลตำบลมหาไชยสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐๐ คน

ดังนั้น เพื่อเป็นการรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อเทศบาลตำบลมหาไชย จึงขอส่งรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อเทศบาลตำบลมหาไชยดังรายละเอียดแนบท้ายบันทึกนี้

จึงเรียนเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นายไชยศ ศรีมาลา)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ)

(นายประเสริฐ สะภา)

หัวหน้าสำนักปลัด ทต.มหาไชย

ความเห็นของปลัดเทศบาล

(ลงชื่อ)

(นายอภิวัดน์ พรหมคำบุตร)

ปลัดเทศบาลตำบลมหาไชย

ความเห็นของนายก ทต.

bb (ลงชื่อ)

(นายอาคม อุทโท)

นายกเทศมนตรีตำบลมหาไชย

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ
เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕



รวบรวมโดย

เทศบาลตำบลมหาชัย อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์

คำนำ

รายงานการประเมินผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน เป็นกระบวนการ วัดผลการบริหารและปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลมหาชัย ว่ามีผลสัมฤทธิ์ของ ภารกิจ และความคุ้มค่าของภารกิจ ว่าตรงตามเป้าหมายภารกิจหรือไม่ ซึ่งการประเมินดังกล่าว จะ เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินการเพื่อเสนอแนวทางแก้ไขพัฒนาการปฏิบัติงาน เสนอให้ ผู้บริหารพิจารณาผลการประเมินและสั่งการ ในการที่จะนำผลที่ได้จากการประเมินมาใช้ในการ เสนอแนวทางปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยาย หรือยุติการดำเนินการและการ พัฒนาการ ปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

ท้ายที่สุดนี้ต้องขอขอบคุณประชาชน ที่ให้ความร่วมมือและเสียสละเวลาในการ ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อ เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ เพื่อนำมาซึ่งผลสรุปความพึงพอใจในครั้งนี้ กลุ่มประชากรที่ตอบแบบสอบถาม ประชาชนที่ตอบถามเป็นเพศชายและหญิง มีการกำหนดช่วงอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และเป็นประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเสาภา โดยการสุ่ม ตัวอย่าง จำนวน ๑๐๐ คน โดยทำการจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ณ องค์การบริหาร ส่วนตำบล เสาภา ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕

ภาคผนวก

ผลการประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕
เทศบาลตำบลมหาไชย อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ คน มีรายละเอียด ดังนี้
ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. ข้อมูลทั่วไป

ชื่อ	จำนวน(คน)	สรุป(ร้อยละ)
๑. เพศ		
ชาย	๔๔	๔๔(๔๔/๑๐๐*๑๐๐)
หญิง	๕๖	๕๖(๕๖/๑๐๐*๑๐๐)
๒. อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๑ - ๔๐ ปี	๓๓	๓๓
๔๑ - ๖๐ ปี	๓๕	๓๕
๖๐ ปีขึ้นไป	๓๒	๓๒
๓.ระดับการศึกษา		
ประถม	๕๔	๕๔
มัธยม/เทียบเท่า	๓๐	๓๐
ปริญญาตรี	๑๖	๑๖
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
๔. สถานภาพของผู้รับบริการ		
เกษตรกร	๖๐	๖๐
ผู้ประกอบการ	๓๐	๓๐
ประชาชน	๑๐	๑๐
องค์กร	-	-
อื่นๆ	-	-

ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

เรื่อง	จำนวน(คน)	สรุป(ร้อยละ)
การจดทะเบียนพาณิชย์ ตาม พ.ร.บ.ทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ.๒๕๙๙	๑๐	๑๐
การชำระภาษีป้าย	๑๒	๑๒
การรับชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	๒๒	๒๒
การรับชำระภาษีบำรุงท้องที่	-	-
การขออนุญาตก่อสร้าง ตามมาตรา ๒	๘	๘
การขอรับหนังสือรับรองสิ่งก่อสร้าง	๗	๗
การรับชำระค่าบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย	-	-
การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๒๑	๒๑
การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	๕	๕
การลงทะเบียนรับสิทธิรับเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	๑๒	๑๒
การรับสมัครเด็กนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	-	-
การร้องเรียนร้องทุกข์	-	-
การขออนุญาตประกอบกิจการอันตราย	-	-
การขอรับความช่วยเหลือด้านสาธารณสุข	๓	๓
อื่นๆ	-	๑

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจ

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	การประเมิน
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	ควรปรับปรุง (๑)		
๑. ด้านเวลา							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๖๖	๓๐	๔	๐	๐	๔.๖๒	มากที่สุด
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๖๕	๑๒	๑๓	๑๐	๐	๔.๓๒	มาก
รวม						๔.๔๗	มากที่สุด
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๕๕	๓๕	๑๐	๐	๐	๔.๔๕	มาก
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๔๖	๓๒	๒๒	๐	๐	๔.๒๔	มาก
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการก่อน	๓๙	๓๘	๒๓	๐	๐	๔.๑๖	มาก
รวม						๔.๒๘	มาก

๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๔๒	๔๐	๑๕	๓	๐	๔.๒๑	มาก
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๔๙	๓๐	๒๑	๐	๐	๔.๒๘	มาก
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๖๓	๒๑	๑๖	๐	๐	๔.๔๗	มาก
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๔๘	๒๐	๒๒	๑๐	๐	๔.๐๖	มาก
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒๘	๕๕	๑๗	๐	๐	๔.๑๑	มาก
รวม						๔.๒๓	มาก
๔. ด้านอำนวยความสะดวก							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการ	๔๔	๓๘	๑๒	๖	๐	๔.๒๐	มาก
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๖๑	๒๕	๑๔	๐	๐	๔.๔๗	มาก
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๕๘	๒๑	๒๑	๐	๐	๔.๓๗	มาก
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๓๘	๓๕	๒๗	๐	๐	๔.๑๑	มาก
รวม						๔.๕๑	
๕. ท่านมีความพึงพอใจ การให้บริการใน ภาพรวม อนุในในระดับใด	๕๕	๑๕	๑๘	๑๒	๐	๔.๑๓	มาก

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้านของเทศบาลตำบลมหาไชย

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	การประเมิน
๑. ด้านเวลา	๔.๔๗	มาก
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๒๘	มาก
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๒๓	มาก
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๑	มากที่สุด
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ		๔.๓๐

**จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้านของ เทศบาลตำบลมหาไชย ในด้านการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๓๐ การประเมิน อยู่ในขั้น มาก

ความพึงพอใจ โดยคิดคะแนนและเกณฑ์ระดับความพึงพอใจเป็นดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	น้อยที่สุด	มีค่าคะแนน ๑
ระดับความพึงพอใจ	น้อย	มีค่าคะแนน ๒
ระดับความพึงพอใจ	ปานกลาง	มีค่าคะแนน ๓
ระดับความพึงพอใจ	มาก	มีค่าคะแนน ๔
ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มีค่าคะแนน ๕

ค่าคะแนนเฉลี่ยมีเกณฑ์ ดังนี้

คะแนนค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๕๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ น้อยที่สุด
คะแนนค่าเฉลี่ย ๑.๕๑ - ๒.๕๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ น้อย
คะแนนค่าเฉลี่ย ๒.๕๑ - ๓.๕๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง
คะแนนค่าเฉลี่ย ๓.๕๑ - ๔.๕๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ มาก
คะแนนค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ - ๕.๐๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด

จุดเด่นขององค์กร

๑. บรรยากาศเอื้อยบสงบ เหมาะต่อการทำงาน
๒. บริการดี ติดต่อดี ให้คำปรึกษาได้ดี
๓. มีความรวดเร็วในการประสานงาน
๔. ติดต่อดีสะดวก
๕. มีเจ้าหน้าที่บริการตลอดมีใจให้บริการ/
๖. เจ้าหน้าที่น่ารักและเป็นกันเอง อธิบายข้อสงสัยได้โดยละเอียดได้ถูกต้องครบถ้วน
๗. สถานที่สะอาด เป็นระเบียบ บริการเป็นกันเอง ประทับใจ
๘. บุคลากรมีอัธยาศัยดีมาก อำนวยความสะดวกในส่วนของการให้ข้อมูลเชื่อมโยงตรงตามวัตถุประสงค์ของงาน

สิ่งที่ควรปรับปรุง

๑. เจ้าหน้าที่บางคน หน้าตาไม่เป็นมิตร(ส่วนน้อย)
๒. บางครั้งต้องรอช้า

ข้อเสนอแนะ

๑. ควรให้คำแนะนำด้วยความเต็มใจ ไม่ใช่ใช้น้ำเสียงที่ไม่ดี
๒. ควรมีบุคลากรด้านประชาสัมพันธ์บริเวณส่วนหน้าเทศบาล เพื่อสะดวกแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ

ตอนที่ 3 จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

1. จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

.....
.....

2. จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....
.....

3. ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....
.....

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย					
2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น					
3. มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่					
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน					
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว					
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ					
3. สถานที่และอุปกรณ์มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ					
4. ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
ด้านผลการปฏิบัติงาน					
1. การดำเนินงานเป็นไปด้วยความโปร่งใส					
2. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง					
3. ภารกิจงานมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม					
4. การดำเนินงานสามารถลดระยะเวลาการปฏิบัติงาน					

•

ตอนที่ 3 จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

1. จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

2. จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

3. ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

•

•

2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น				
3. มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่				
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน				
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. ครู/เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม				
2. ครู/เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง				
3. ครู/เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ				
4. ครู/เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการสอนเป็นอย่างดี				
5. ครู/เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่				
6. ครู/เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการดูแลเด็กเล็กอย่างเหมาะสมและทั่วถึง				
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สิ่งแวดล้อมภายในและภายนอกศูนย์พัฒนาเด็กเล็กที่เอื้อต่อการเรียนรู้และสร้างประสบการณ์				
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องเรียน ห้องน้ำ สื่อการเรียนการสอน มีความเหมาะสมและเพียงพอ				
3. สถานที่และอุปกรณ์มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย				
4. มีการให้บริการอาหารกลางวัน อาหารว่าง เครื่องนอน อาหารเสริม วัสดุการศึกษา เพียงพอต่อความต้องการของเด็กเล็ก				
ด้านผลการปฏิบัติงาน				
1. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ตรงกับความต้องการของประชาชน				
2. การจัดการเรียนการสอนเป็นไปด้วยความโปร่งใส				
3. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง				
4. มีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม				
5. เด็กมีพัฒนาการในด้านร่างกาย อารมณ์ จิตใจและสังคม				

ตอนที่ 3 จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

1. จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

2. จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

3. ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

3. () ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ

7. () แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ

4. () ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ

8. () เกษตรกร/ประมง

4. กลุ่มผู้รับบริการ

1. () ประชาชน

2. () หน่วยงานภาครัฐ

3. () หน่วยงานภาคเอกชน

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการ

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
2. มีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง					
3. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา					
4. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
5. มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน					

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย					
2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น					
3. มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่					
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน					
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว					
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ					
3. สถานที่และอุปกรณ์มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ					
4. ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
ด้านผลการปฏิบัติงาน					
1. การดำเนินงานเป็นไปด้วยความโปร่งใส					
2. มีการประเมินผลเป็นระยะ และนำผลไปปรับปรุงแก้ไข					

.แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของ
เทศบาลตำบลมหาชัย อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์
เรื่อง งานด้านสาธารณสุข

คำชี้แจง : แบบประเมินเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ข้อมูลของท่านจักเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชน

คำสั่ง : โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง () ที่ตรงกับความเป็นจริงหรือตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ

๑. () ชาย

๒. () หญิง

๒. อายุ (ปี)

๑. () ต่ำกว่า ๒๖ ปี

๓. () ๔๑ ปี - ๕๕ ปี

๕. () ๗๐ ปี ขึ้นไป

๒. () ๒๖ ปี - ๔๐ ปี

๔. () ๕๖ ปี - ๖๙ ปี

๓. อาชีพ

๑. () รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

๕. () นักเรียน/นักศึกษา

๙. () วางงาน

๒. () ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท

๖. () รับจ้างทั่วไป

๑๐. () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

๓. () ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ

๗. () แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ

๔. () ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ

๘. () เกษตรกร/ประมง

๔. กลุ่มผู้รับบริการ

๑. () ประชาชน

๒. () หน่วยงานภาครัฐ

๓. () หน่วยงานภาคเอกชน

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการ

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
2. มีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง					
3. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา					
4. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
5. มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน					

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย					
2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น					
3. มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่					
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน					
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว					
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ					
3. สถานที่และอุปกรณ์มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ					
4. ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
ด้านผลการปฏิบัติงาน					
1. การดำเนินงานเป็นไปด้วยความโปร่งใส					
2. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง					
3. การปฏิบัติงานมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม					
4. การดำเนินงานสามารถลดระยะเวลาการปฏิบัติงาน					

ตอนที่ 3 จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

1. จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

.....
.....

2. จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....
.....

3. ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....
.....