



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล (งานประชาสัมพันธ์) โทร. ๐ ๓๕๗๕ ๐๓๘๕

ที่ อย ๗๒๐๐๑/๔๕๓

วันที่ ๒๘ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขอรายงานข้อมูลแบบสอบถามความพึงพอใจ

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบางนมโค

เทศบาลตำบลบางนมโค ขอรายงานข้อมูลแบบสอบถามความพึงพอใจ ผู้มาติดต่อขอรับบริการ แจ้งความประสงค์ในเรื่องต่างๆ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๑ ถึงเดือน กันยายน ๒๕๖๒ มีผู้สนใจตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ จำนวน ๑๓๘ ราย ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุดถึงมาก ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุดถึงมาก และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจ มากที่สุดถึงปานกลาง รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

(นางสาวกาญจนา มีกลิ่นหอม)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์

(นางศิริภรณ์ คินคิลิป)

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ รักษาราชการแทน

หัวหน้าสำนักปลัด

(นางธัญจิรา โทนมณี)

รองปลัดเทศบาล รักษาราชการแทน

ปลัดเทศบาลตำบลบางนมโค

(นายปรีชา ศักดิ์กุลย์)

นายกเทศมนตรีตำบลบางนมโค

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจ

ที่	เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ					รวม	หมายเหตุ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง		
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
	๑.๑ เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๕๗	๘๑	-	-	-	๑๓๘	
	๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๕๗	๘๐	๑	-	-	๑๓๘	
	๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ	๕๕	๘๒	๑	-	-	๑๓๘	
	๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๕๕	๘๐	๓	-	-	๑๓๘	
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ								
	๒.๑ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๕๕	๗๙	๔	-	-	๑๓๘	
	๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๕๓	๗๗	๘	-	-	๑๓๘	
	๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๔๗	๘๑	๑๐	-	-	๑๓๘	
	๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๕๐	๘๒	๖	-	-	๑๓๘	
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
	๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๕๑	๗๕	๑๒	-	-	๑๓๘	
	๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๕๘	๗๙	๑	-	-	๑๓๘	
	๓.๓ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๕๖	๗๙	๓	-	-	๑๓๘	
	๓.๔ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๖๕	๗๐	๓	-	-	๑๓๘	

แบบสอบถามความพึงพอใจ

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

เพศ

อายุ

การศึกษา

ส่วนที่ 2 : เรื่องที่ขอรับบริการ

☐ การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	☐ การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
☐ การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	☐ การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ
☐ การใช้ Internet ตำบล	☐ การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์
☐ การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	☐ การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า
☐ การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	☐ การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกัน โรคไข้เลือดออก
☐ การออกแบบอาคาร	☐ การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร
☐ การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	☐ การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
☐ การชำระภาษีป้าย	☐ การสมัครเข้าเรียน ในศูนย์ศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น
☐ การชำระภาษีบำรุงท้องที่	☐ อื่น ๆ

ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	☐	☐	☐	☐	☐
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	☐	☐	☐	☐	☐
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	☐	☐	☐	☐	☐
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	☐	☐	☐	☐	☐
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	☐	☐	☐	☐	☐
2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	☐	☐	☐	☐	☐
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	☐	☐	☐	☐	☐
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	☐	☐	☐	☐	☐
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	☐	☐	☐	☐	☐
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	☐	☐	☐	☐	☐
3. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	☐	☐	☐	☐	☐
4. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	☐	☐	☐	☐	☐

ส่วนที่ 4 : ท่านคิดว่า เทศบาลตำบลบางนมโคควรปรับปรุงด้านใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

☐ ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน

☐ ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร

☐ ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา

☐ ด้านบริการการรับชำระภาษี

☐ ด้านบริการการอนุญาตก่อสร้างอาคาร

☐ อื่น ๆ (ระบุ)