

รายงานความพึงพอใจการให้บริการ ของเทศบาลตำบลบางหญ้าแพรก

ประจำปีงบประมาณ 2562
1 ตุลาคม 2561 – 30 กันยายน 2562

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลบางหญ้าแพรก เพื่อรายงานผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อันเป็นการสะท้อนผลการให้บริการของหน่วยงาน ได้รับทราบคุณภาพการให้บริการที่เกิดขึ้น และนำผลการสอบถามที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการขอเทศบาลตำบลบางหญ้าแพรก และเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นตามลำดับ

ในการนี้ เทศบาลตำบลบางหญ้าแพรก ขอขอบพระคุณผู้รับบริการทุกท่านที่ให้ข้อมูล ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอันจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการปฏิบัติงานต่อไป

ฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ กองวิชาการและแผนงาน
เทศบาลตำบลบางหญ้าแพรก
24 ตุลาคม 2561

คำนำ
สารบัญ
บทนำ

1

- 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ
- 1.2 วัตถุประสงค์
- 1.3 ขอบเขตของการสำรวจ
- 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ

2

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ส่วนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

3

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ด้านที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ด้านที่ 2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

4

สรุป

5

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก ตัวอย่างแบบสอบถามความพึงพอใจ

ภาคผนวก ข ตัวอย่างการตอบแบบสอบถาม

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2554 มาตรา 3/1 บัญญัติว่า การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของภาครัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็นการกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 หมวด 2 ว่าด้วยเรื่องการบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน (4) กำหนดว่า ให้เป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคม โดยรวมและประชาชนผู้มารับบริการ เพื่อปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้มีปรับปรุงวิธีการปฏิบัติราชการให้เหมาะสม

ดังนั้น คุณภาพประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ และการอำนวยความสะดวกจึงเป็นเรื่องสำคัญที่จะต้องรับฟังความคิดเห็นของผู้บริการ เพื่อนำไปแก้ไขและปรับปรุงไม่ว่าจะเป็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการบริการ เทศบาลตำบลบางหญ้าแพรก จึงได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลบางหญ้าแพรก ขึ้นเพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ สำหรับผู้บริหาร และพนักงานเทศบาล ตลอดจนลูกจ้างผู้ปฏิบัติงานทุกคนที่จะได้นำไปปรับปรุง แก้ไขการให้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อให้ได้การดำเนินการบริการสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และปรับปรุง แก้ไขให้ดียิ่งขึ้นขอบเขตของการสำรวจ ขอบเขตการศึกษาในครั้งนี้ ครอบคลุมการสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการ ในด้าน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พร้อมทั้งให้เสนอแนะในสิ่งที่เทศบาลตำบลบางหญ้าแพรก ต้องแก้ไข ปรับปรุง และสิ่งที่จะเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
2. สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจไปพัฒนาปรับปรุงให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้มีคุณภาพให้บริการที่ดีขึ้น
3. ผู้บริหารสามารถนำผลการสำรวจความพึงพอใจไปเป็นแนวทางในการบริหารจัดการให้บริการของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

**ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลบางหญ้าแพรก
ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2561 – 30 กันยายน 2562**

จากกลุ่มตัวอย่างในการกรอกแบบสอบถามผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลบางหญ้าแพรก จำนวน 150 ตัวอย่าง
มีผลการประเมินโดยคิดเป็นค่าร้อยละ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	68	(45.33)
หญิง	82	(54.66)
รวม	150	(100)
2.อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	18	(12)
31-40 ปี	37	(24.66)
41-50 ปี	28	(18.66)
มากกว่า 50 ปี	67	(44.66)
รวม	150	(100)
3. การศึกษา		
ประถมศึกษา	72	(48)
มัธยมศึกษา	29	(19.33)
ปวช/ปวส.	24	(16)
ปริญญาตรี	25	(16.66)
รวม	150	(100)
4. อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	25	(16.66)
ค้าขาย	53	(35.33)
ธุรกิจส่วนตัว	14	(9.33)
ประมง	18	(12)
รับจ้าง	40	(26.66)
รวม	150	(100)

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นหญิงมากกว่าชาย กล่าวคือ เป็นหญิง 82 คน /54.66 % เป็นชาย 68 คน /45.33%
เป็นผู้มีอายุน้อยกว่า 30ปี จำนวน 18 คน/ 12 % อายุ 31-40 ปี จำนวน 37 คน /24.66% อายุ 41-50 ปี จำนวน 28 คน
/18.66% อายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 67 คน /44.66%

สำหรับการศึกษา พบว่า ผู้มาใช้บริการ มีวุฒิการศึกษาระดับประถมศึกษา 72 คน /48% มัธยมศึกษา 29 คน/ 19.33 % ปวช./ปวส. จำนวน 24 คน /16% ปริญญาตรี 25 คน / 16.66%

ในส่วนของอาชีพ พบว่าผู้มาขอใช้บริการประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา 18 คน /12 % อาชีพค้าขาย 40 คน /26.66 % อาชีพธุรกิจส่วนตัว 14 คน /9.33% อาชีพประมงเป็น 25 คน /16.66% อาชีพรับจ้าง 40 คน/26.66%

ส่วนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ เนื่องจากการเป็นการส่วนตัวอย่าง จึงไม่เก็บข้อมูลในส่วนนี้

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

การสุ่มตัวอย่างประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลฯ ในประเด็นที่เกี่ยวข้อง 3 ประเด็น ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านอำนวยความสะดวก โดยจัดระดับการประเมินเป็น ดีมาก ดี พอใช้ และควรปรับปรุง จากการประเมินพบว่า สามารถประมวลผลได้ดังนี้

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
2.1 เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ				
(1) เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการบริการ	120 80%	30 20%	-	-
(2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	100 66.66%	39 26%	11 7.33%	-
(3) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถให้คำแนะนำ ให้ความช่วยเหลือ และ ช่วยแก้ไขปัญหาได้เหมาะสม	98 65.33%	49 32.66%	3 2%	-
(4) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	87 58%	34 22.66%	29 19.33%	-
(5) เจ้าหน้าที่โปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	119 79.33%	23 15.33%	8 5.33%	-
2.2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
(1) การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	86 57.33%	29 19.33%	35 23.33%	-
(2) ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	99 66%	41 27.33%	10 6.66%	-
(3) ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจนและถูกต้อง	79 52.66%	52 34.66%	19 12.66%	-
(4) มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ	34 22.66%	71 47.33%	29 19.33%	16 10.67%
(5) การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม และเป็นไปตามระยะที่กำหนด	87 58%	32 21.33%	20 13.33%	11 7.33%

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
2.3 ด้านการอำนวยความสะดวก				
(1) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	110 73.33%	40 6.66%	-	-
(2) ความพร้อมของเครื่องมือ และอุปกรณ์มีความทันสมัยพอเพียงในการให้บริการ ทำให้บริการได้รวดเร็ว	74 49.33%	54 36%	22 14.66%	-
(3) การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความ คิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	24 16%	29 19.33%	97 64.66%	-
(4) การสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ ห้องสุขา เป็นต้น	40 26.66%	86 57.33%	15 10%	9 6%
(5) อาคารสถานที่มีความสะดวก ปลอดภัย	73 48.67%	41 27.33%	36 24%	-

ด้านที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการเห็นว่าอยู่ในระดับดีมาก มากที่สุด ทั้ง 3 ข้อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการบริการ ระดับดีมาก ร้อยละ 80/120 คน ระดับดี ร้อยละ 20/30 คน ระดับ พอใช้ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ระดับดีมาก ร้อยละ 66.66/100 ระดับดี ร้อยละ 26/39 คน ระดับพอใช้ ร้อยละ 7.33/11 คน เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ ให้คำแนะนำ ให้ความช่วยเหลือ และ ช่วยแก้ไขปัญหาได้เหมาะสม ระดับดีมาก ร้อยละ 65.33/98 คน ระดับดี ร้อยละ 32.66/49 คน ระดับพอใช้ ร้อยละ 2/3 คน เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ระดับดีมาก ร้อยละ 58/87 คน ระดับดี ร้อยละ 22.66/34 คน ระดับพอใช้ ร้อยละ 19.33/29 คน เจ้าหน้าที่โปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ระดับดีมาก ร้อยละ 79.33/119 คน ระดับดี ร้อยละ 15.33/23 คน ระดับพอใช้ ร้อยละ 5.33/8

ด้านที่ 2 ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการเห็นว่าอยู่ในระดับที่ดีมากที่สุดเช่นกัน ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ระดับดีมาก ร้อยละ 66/99 คน ระดับดี ร้อยละ 27.33/41 คน ระดับพอใช้ ร้อยละ 6.66/10 คน การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม และเป็นไปตามระยะที่กำหนด ระดับดีมาก ร้อยละ 58/87 คน ระดับดี ร้อยละ 21.33/32 คน ระดับพอใช้ ร้อยละ 19.33/20 ระดับปรับปรุง ร้อยละ 7.33/11 คน การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ระดับดีมาก ร้อยละ 57.33/86 คน ระดับดี ร้อยละ 19.33/29 คน ระดับพอใช้ ร้อยละ 23.33/35 คน ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจนและถูกต้อง ระดับดีมาก ร้อยละ 52.66/79 คน ระดับดี ร้อยละ 34.66/52 คน ระดับพอใช้ ร้อยละ 12.66/19 คน มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการระดับดีมาก ร้อยละ 22.66/34 คน ระดับดี ร้อยละ 47.33/71 คน ระดับพอใช้ ร้อยละ 19.33/29 คน ระดับปรับปรุง ร้อยละ 10.67/16 คน

ด้านที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนผู้มารับบริการเห็นไปในทางเดียวกันคือระดับดีมาก มีคะแนนสูงสุด ได้แก่ ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ ระดับดีมาก ร้อยละ 73.33/110 คน ระดับดี ร้อยละ 26.66/40 คน ความพร้อมของเครื่องมือ และอุปกรณ์มีความทันสมัยพอเพียงในการให้บริการ ทำให้บริการได้รวดเร็ว ระดับดีมาก ร้อยละ 49.33/74 คน ระดับดี ร้อยละ 36/54 คน ระดับพอใช้ ร้อยละ 14.66/22 คน อาคารสถานที่มีความสะดวก ปลอดภัย ระดับดีมาก ร้อยละ 48.67/73คน ระดับดี ร้อยละ 27.33/41 คน ระดับพอใช้ ร้อยละ 24/36 คน ระดับปรับปรุง ร้อยละ 6/9 คน การสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ ห้องสุขา เป็นต้น ระดับดีมาก ร้อยละ 26.66/40 คน ระดับดี ร้อยละ 57.33/86 คน ระดับพอใช้ ร้อยละ 10/15 คน ระดับปรับปรุง ร้อยละ 6/9 คน การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น ระดับดีมาก ร้อยละ 16/24 คน ระดับดี ร้อยละ 19.33/29 คน ระดับพอใช้ ร้อยละ 64.66/97 คน

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

1. มีจุดบริการน้ำดื่มน้อยเกินไป
2. ห้องน้ำชำระ ไม่สะอาด
3. ที่นั่งติดต่อรอรับบริการน้อยเกินไป

สรุป

ในภาพรวมของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางหญ้าแพรก เป็นดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้มาให้บริการ ระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 80 ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 32.66 ในระดับพอใช้ คิดเป็นร้อยละ 19.33 และไม่มีความคิดเห็นในเรื่องของการปรับปรุง

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 57.33 ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 47.33 ในระดับพอใช้ คิดเป็นร้อยละ 13.33 ในระดับการปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ 10.67

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 73.33 ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 57.33 ในระดับพอใช้ คิดเป็นร้อยละ 64.66 ในระดับการปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ 10.67

- ข้อเสนอแนะ**
1. มีจุดบริการน้ำดื่มน้อยเกินไป
 2. ห้องน้ำชำระ ไม่สะอาด
 3. ที่นั่งติดต่อรอรับบริการน้อยเกินไป

มีความพึงพอใจร้อยละ 80

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามความพึงพอใจ

ภาคผนวก ข

ตัวอย่างแบบสอบถาม

ความพึงพอใจ



แบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลบางหญ้าแพรก

เทศบาลตำบลบางหญ้าแพรก ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการนี้ ขึ้นมาเพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มีประสิทธิภาพและดียิ่งขึ้น จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านตอบข้อความตามความเป็นจริง ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องและเติมข้อความให้สมบูรณ์)

- 1.1 เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
- 1.2 อายุ ☐ มากกว่า 15 ปี ขึ้นไป ☐ 31-40 ปี ☐ 41-50 ปี ☐ มากกว่า 50 ปีขึ้นไป
- 1.3 การศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษา ☐ ปวช/ปวส. ☐ ปริญญาตรี
- 1.4 อาชีพ ☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ ค้าขาย ☐ ธุรกิจส่วนตัว ☐ ประมง ☐ รับจ้าง

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นท่านมากที่สุด)

คำถาม ท่านมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการในประเด็นต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
2.1 เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ				
(1) เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการบริการ				
(2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่				
(3) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถให้คำแนะนำ ให้ความช่วยเหลือ และ ช่วยแก้ไขปัญหาได้เหมาะสม				
(4) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม				
(5) เจ้าหน้าที่โปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ				
2.2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
(1) การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ				
(2) ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว				
(3) ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจนและถูกต้อง				
(4) มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ				
(5) การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม และเป็นไป ตามระยะที่กำหนด				

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
2.3 ด้านการอำนวยความสะดวก				
(1) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ				
(2) ความพร้อมของเครื่องมือ และอุปกรณ์มีความทันสมัย พอเพียงในการให้บริการ ทำให้บริการได้รวดเร็ว				
(3) การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับ ความ คิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น				
(4) การสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ ห้องสุขา เป็นต้น				
(5) อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย				

4. ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

.....

.....

.....

.

ขอขอบคุณที่กรุณาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับการปรับปรุงบริการให้ดียิ่งขึ้นไป

รูปภาพการออกแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลบางหญ้าแพรก

