



การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของ
เทศบาลตำบลหาดเลี้ยว อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

โดย
คณะนักวิจัย วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น
กันยายน ๒๕๖๓

บทที่ ๕

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น ได้ดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจ เรื่อง การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ โดยได้ให้ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ ๔ งานบริการ ได้แก่

- ๑) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- ๒) งานการจัดการเก็บภาษี
- ๓) งานด้านสาธารณสุข (การจัดเก็บขยะมูลฝอย)
- ๔) งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

วัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย ศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการดำเนินงานบริการ ผลการวิจัยทำให้ได้ข้อมูลประกอบการประเมินคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย และสามารถนำสารสนเทศที่ได้จากการประเมินไปใช้เป็นแนวทางเพื่อนำไปประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารและฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการกำหนดแผนกลยุทธ์พัฒนางานบริการของหน่วยงาน ให้เป็นไปตามเป้าหมายและสอดคล้องตามความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลหาดเสี้ยว อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย ประกอบด้วยผู้รับบริการในงานบริการดังนี้ ๑) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจำนวน ๒๓ คน ๒) งานการจัดการเก็บภาษีจำนวน ๘๐ คน ๓) งานด้านสาธารณสุข (การจัดเก็บขยะมูลฝอย) จำนวน ๘๐ คน ๔) งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กจำนวน ๘๐ คน

เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว โดยมีลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบ มาตรฐานประมาณค่า และข้อคำถามแบบปลายเปิด สถิติและวิธีการในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ การวิเคราะห์เนื้อหา

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

๕.๑.๑ ความพึงพอใจต่องานบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยวในภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมต่องานบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยวทั้ง ๔ งานบริการในภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๙ ร้อยละ ความพึงพอใจเท่ากับ ๘๓.๙ มีค่าระดับคะแนนอยู่ในระดับ ๗ โดยงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ๘๙.๕ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ รองลงมาและงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ๘๙.๑ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ งานการจัดการเก็บภาษี ร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ๘๒.๘ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๗ และงานด้านสาธารณสุข (การจัดเก็บขยะมูลฝอย) ร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ๗๔.๖ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๕ ตามลำดับ

๕.๑.๒ ความพึงพอใจต่องานป้องกันและสาธารณภัย

ความพึงพอใจต่องานป้องกันและสาธารณภัยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๗ ,S.D.= .๔๘๙) ร้อยละความพึงพอใจ ๘๙.๕ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากอันดับแรกคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๖ ,S.D.= .๔๗๙) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๓ ,S.D.= .๕๒๙) ด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๒ ,S.D.= .๕๑๘) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๐ ,S.D.= .๔๗๐) ตามลำดับ

๕.๑.๓ ความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๑๔ ,S.D.= .๖๑๕) ร้อยละความพึงพอใจ ๘๒.๘ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๗ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกด้านอันดับแรกคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๐ ,S.D.= .๕๕๙) ด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๑๑ ,S.D.= .๖๗๖) ด้านกระบวนการ ขั้นตอน และการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๐๓,S.D.= .๗๐๓) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๓.๙๒ ,S.D.= .๖๔๕) ตามลำดับ

๕.๑.๔ ความพึงพอใจต่องานสาธารณสุข

ความพึงพอใจต่องานสาธารณสุข (การจัดเก็บขยะมูลฝอย) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๓.๗๓,S.D.= .๖๘๙) ร้อยละความพึงพอใจ ๗๔.๖ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้านอันดับแรกคือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๓.๗๙ ,S.D.= .๕๑๐) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๓.๗๔ ,S.D.= .๖๘๐) ด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๓.๗๐ ,S.D.= .๕๖๐) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๓.๖๙ ,S.D.= .๖๔๘) ตามลำดับ

๕.๑.๕ ความพึงพอใจต่องานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ความพึงพอใจต่อพัฒนาเด็กเล็ก ในภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๕ ,S.D.= .๕๗๕) ร้อยละความพึงพอใจ ๘๙.๑ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดอันดับแรกคือ ด้านกระบวนการขั้นตอน และการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๙,S.D.= .๔๐๐) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๔ ,S.D.= .๕๔๕)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๖ ,S.D.= .๕๗๕)และด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๓๔ ,S.D.= .๔๘๗) ตามลำดับ

๕.๑.๖ การประเมินคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว

ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการด้านต่างๆ ตามลำดับดังนี้

งานบริการ / โครงการ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ คะแนน
๑) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๔.๔๗	๘๙.๕	๘
๒) งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	๔.๔๕	๘๙.๑	๘
๓) งานการจัดการเก็บภาษี	๔.๑๔	๘๒.๘	๗
๔) งานด้านสาธารณสุข (การจัดเก็บขยะมูลฝอย)	๓.๗๓	๗๔.๖	๖
รวม	๔.๐๑	๘๐.๒	๗

๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมทั้ง ๔ งานบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว พบว่า ระดับความพึงพอใจในการรับบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้แสดงว่าเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ได้ปฏิบัติงานเพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างถูกต้อง สามารถตอบสนองได้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการสอดคล้องกับ อเนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อดุลพัฒนกิจ, ๒๕๕๐, หน้า ๑๗๘-๑๗๙ ที่กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ เป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในการรับบริการ บุคคลจะรับรู้รูปแบบของการบริการและคุณภาพการบริการโดยใช้ประสบการณ์ที่ได้รับด้วยตนเองหรือจากการอ้างอิงใด ๆ ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันและความพึงพอใจจะเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งคาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ความคาดหวังต่อสิ่งที่ควรจะได้รับจากการบริการ ซึ่งจะมีอิทธิพลแก่ผู้รับบริการในการที่จะใช้เกณฑ์ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการ หากการบริการเป็นไปตามที่คาดหวังย่อมเกิดการยืนยันความถูกต้องต่อกระบวนการบริการ และเกิดเป็นความพึงพอใจในการรับบริการแต่หากไม่ได้รับการบริการที่เป็นไปตามความคาดหวัง ก็จะเกิดความไม่พึงพอใจได้ ซึ่งผลจากการประเมินพบว่าผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว แสดงให้เห็นว่าการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว เป็นการให้บริการที่มีคุณภาพ ผู้รับบริการได้รับประสบการณ์ที่ดีจากการเข้ารับบริการ ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการอย่างสูง ดังนั้นทางเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ควรรักษาระดับคุณภาพหรือระดับความสำเร็จในการปฏิบัติงานขององค์กรสำหรับการให้บริการประชาชนต่อไป

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด และเห็นว่างานบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยวสามารถให้บริการอย่างมีคุณภาพ มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก รวดเร็วลดขั้นตอนในการดำเนินงานได้เป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่มาให้บริการถึงที่ให้ได้มีเวลาได้สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้อย่างใกล้ชิด อีกทั้งยังทำให้ได้รับความสะดวกสบายจากสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบล ได้จัดเตรียมไว้ให้บริการ รวมถึง ช่องทางการให้บริการที่เข้าถึงประชาชนและมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ทั้งนี้หากบุคลากรหมั่นพบปะประชาชนบ่อยครั้งขึ้น จะทำให้ได้ข้อมูลสารสนเทศต่อการจัดงานบริการให้สอดคล้องกับความต้องการและเกิดประโยชน์กับประชาชนสูงสุดต่อไป อันจะนำไปสู่ความพึงพอใจในระดับสูงต่อการให้บริการของหน่วยงานด้วย

๓. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

๑) ควรมีการทำวิจัยโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกเพื่อให้ทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของประชาชนและทำให้ทราบถึงปัญหาต่างๆของประชาชน แล้วจึงดำเนินการจัดทำโครงการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

๒) ควรทำการสำรวจความคิดเห็นและความต้องการของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องในงานบริการอื่นๆ รวมถึงการจัดโครงการหน่วยบริการเคลื่อนที่เป็นงานบริการที่ทำให้เจ้าหน้าที่ได้ลงพื้นที่เพื่อเข้าถึงประชาชนทำให้ประชาชนได้มีความใกล้ชิด และได้รับบริการอย่างทั่วถึง

ชุดที่ ๑

แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดเสี้ยว
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าคำตอบที่ท่านเลือก และ/หรือ กรอกข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ชาย หญิง
๒. อายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒๐-๒๙ ปี
 ๓๐-๓๙ ปี ๔๐-๔๙ ปี
 ๕๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น
 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช อนุปริญญา/ปวส.
 ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
๔. อาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ รับจ้าง
 ธุรกิจส่วนตัว เกษตรกร
 อื่นๆ

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก					
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นมีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน					
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๒. ช่องทางการให้บริการมีความเพียงพอ					
๓. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว					

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพ อธิบายดี					
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
สิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. มีการสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านสถานที่ให้บริการ เช่น เก้าอี้นั่งรอ น้ำดื่มไว้บริการ					
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/เอกสารให้บริการอย่างเพียงพอ					
๓. มีเครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัยพร้อมให้บริการ					

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

ชุดที่ ๒

แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดเสี้ยว
งานการจัดเก็บภาษี

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าคำตอบที่ท่านเลือก และ/หรือ กรอกข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ชาย หญิง
๒. อายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒๐-๒๙ ปี
 ๓๐-๓๙ ปี ๔๐-๔๙ ปี
 ๕๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น
 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช อนุปริญญา/ปวส.
 ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
๔. อาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ รับจ้าง
 ธุรกิจส่วนตัว เกษตรกร
 อื่นๆ

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก					
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นมีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน					
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๒. ช่องทางการให้บริการมีความเพียงพอ					
๓. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว					

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพ อธิบายดี					
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
สิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. มีการสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านสถานที่ให้บริการ เช่น เก้าอี้นั่งรอ น้ำดื่มไว้บริการ					
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/เอกสารให้บริการอย่างเพียงพอ					
๓. มีเครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัยพร้อมให้บริการ					

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

ชุดที่ ๓

แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดเสี้ยว
งานด้านสาธารณสุข

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าคำตอบที่ท่านเลือก และ/หรือ กรอกข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ชาย หญิง
๒. อายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒๐-๒๙ ปี
 ๓๐-๓๙ ปี ๔๐-๔๙ ปี
 ๕๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น
 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช อนุปริญญา/ปวส.
 ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
๔. อาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ รับจ้าง
 ธุรกิจส่วนตัว เกษตรกร
 อื่นๆ

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก					
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นมีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน					
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๒. ช่องทางการให้บริการมีความเพียงพอ					
๓. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว					

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพ อธิบายดี					
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
สิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. มีการสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านสถานที่ให้บริการ เช่น เก้าอี้นั่งรอ น้ำดื่มไว้บริการ					
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/เอกสารให้บริการอย่างเพียงพอ					
๓. มีเครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัยพร้อมให้บริการ					

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

ชุดที่ ๔

แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดเสี้ยว
งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าคำตอบที่ท่านเลือก และ/หรือ กรอกข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ชาย หญิง
๒. อายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒๐-๒๙ ปี
 ๓๐-๓๙ ปี ๔๐-๔๙ ปี
 ๕๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น
 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช อนุปริญญา/ปวส.
 ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
๔. อาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ รับจ้าง
 ธุรกิจส่วนตัว เกษตรกร
 อื่นๆ

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก					
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นมีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน					
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๒. ช่องทางการให้บริการมีความเพียงพอ					
๓. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว					

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพ อธิบายดี					
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
สิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. มีการสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านสถานที่ให้บริการ เช่น เก้าอี้นั่งรอ น้ำดื่มไว้บริการ					
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/เอกสารให้บริการอย่างเพียงพอ					
๓. มีเครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัยพร้อมให้บริการ					

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี