



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ เทศบาลตำบลหนองบัวโคก (สำนักปลัดเทศบาล)

ที่ ขย ๕๓๗๐๑/ วันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหนองบัวโคก

ตามที่สำนักปลัดเทศบาล ได้ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕) เพื่อรับทราบความพึงพอใจข้อเสนอแนะในการให้บริการของกอง ฝ่าย งานต่างๆ ของประชาชนและผู้มารับบริการทั้งหน่วยงานของรัฐและเอกชน เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น นั้น

บัดนี้ การดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการดังกล่าวเสร็จสิ้นแล้ว จึงขอรายงานผลการดำเนินการ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาด้วยพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวอินทัย คำนาค)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

(นางสาวอินทัย คำนาค)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล รักษาราชการแทน
ปลัดเทศบาล

(นายวิชัย ประภากรแก้วรัตน์)
นายกเทศมนตรีตำบลหนองบัวโคก



รายงานความพึงพอใจในการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลหนองบัวโคก

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

สำนักปลัดเทศบาล
เทศบาลตำบลหนองบัวโคก

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวโคก เพื่อรายงานผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทั้ง ๓ ด้าน คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อันเป็นการสะท้อนผลการให้บริการของหน่วยงาน ได้รับทราบคุณภาพการให้บริการที่เกิดขึ้นและนำผลการสอบถามที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของเทศบาลฯ และเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นตามลำดับ

ในการนี้ เทศบาลตำบลหนองบัวโคกขอขอบพระคุณผู้รับบริการทุกท่านที่ให้ข้อมูล ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอันจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการปฏิบัติงานต่อไป

สำนักปลัดเทศบาล
เทศบาลตำบลหนองบัวโคก
๕ ตุลาคม ๒๕๖๕

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
บทนำ	๑
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญ	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์	๑
๑.๓ ขอบเขตของการสำรวจ	๑
๑.๔ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๒
ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ	๓
ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	๓
ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ	๕
ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	๖
ด้านที่ ๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
ด้านที่ ๒ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	
ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ	๑๐
สรุป	๑๐
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก ตัวอย่างแบบสอบถามความพึงพอใจ	
ภาคผนวก ข ตัวอย่างการตอบแบบสอบถาม	

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ.๒๕๕๔ มาตรา ๓/๑ บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของภาครัฐควมมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน” ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ หมวด ๒ ว่าด้วยเรื่องการบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน (๔) กำหนดว่า “ให้เป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสม”

ดังนั้น คุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ และการอำนวยความสะดวกจึงเป็นเรื่องสำคัญ ที่จะต้องรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ เพื่อนำไปแก้ไขและปรับปรุงไม่ว่าจะเป็นในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการบริการ

เทศบาลตำบลหนองบัวโคก จึงได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวโคกขึ้น เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ สำหรับผู้บริการ และพนักงานเทศบาล ตลอดจนลูกจ้างผู้ปฏิบัติงานทุกคนที่จะได้นำไปปรับปรุง แก้ไขในการให้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อให้ได้การดำเนินการบริการสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และปรับปรุง แก้ไขให้ดียิ่งขึ้น

ขอบเขตของการสำรวจ

ขอบเขตของการศึกษาในครั้งนี้ ครอบคลุมการสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการใน ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อมทั้งให้เสนอแนะในสิ่งที่เทศบาลฯ ต้องแก้ไข ปรับปรุง และสิ่งที่จะเป็นประโยชน์ต่อการต่อการให้บริการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๒. สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้มีคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น
๓. ผู้บริหารสามารถนำผลการสำรวจความพึงพอใจไปเป็นแนวทางในการบริหารจัดการการให้บริการของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

ผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลหนองบัวโคก
ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

จากการสุ่มตัวอย่างในการกรอกแบบสอบถามผู้มาใช้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวโคก
 จำนวน ๑๒๘ ตัวอย่าง มีผลการประเมินโดยคิดเป็นค่าร้อยละ ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๕๒	๔๐.๖๓
หญิง	๗๖	๕๙.๓๗
รวม	๑๒๘	๑๐๐.๐๐
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๑๐	๗.๘๑
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๘	๑๔.๐๖
๔๑ - ๕๐ ปี	๒๓	๑๗.๙๗
๕๑ - ๖๐ ปี	๕๑	๓๙.๘๕
๖๑ ปีขึ้นไป	๒๖	๒๐.๓๑
รวม	๑๒๘	๑๐๐.๐๐
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๒๑	๑๖.๔๑
มัธยมศึกษา	๓๖	๒๘.๑๒
ปวช/ปวส.	๒๙	๒๒.๖๖
ปริญญาตรี	๓๘	๒๙.๖๙
ปริญญาโท	๔	๓.๑๒
อื่นๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๑๒๘	๑๐๐
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๗	๕.๔๗
ค้าขาย	๓๑	๒๔.๒๒
รับจ้าง	๒๐	๑๕.๖๓
ข้าราชการ	๑๑	๘.๕๙
ธุรกิจส่วนตัว	๓๙	๓๐.๔๗
นักเรียน/นักศึกษา	๒๐	๑๕.๖๒
อื่นๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๑๒๘	๑๐๐

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนร้อยละของข้อมูล เพศ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๕๒	๔๐.๖๓
หญิง	๗๖	๕๙.๓๗
รวม	๑๒๘	๑๐๐.๐๐

จากตารางแสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากที่สุด จำนวน ๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๓๗ รองลงมาคือเพศชาย จำนวน ๕๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๖๓

ตารางที่ ๒ แสดงร้อยละของข้อมูลอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๑๐	๗.๘๑
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๘	๑๔.๐๖
๔๑ - ๕๐ ปี	๒๓	๑๗.๙๗
๕๑ - ๖๐ ปี	๕๑	๓๙.๘๕
๖๑ ปีขึ้นไป	๒๖	๒๐.๓๑
รวม	๑๒๘	๑๐๐.๐๐

จากตารางแสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีอายุระหว่าง ๕๑ - ๖๐ ปี มากที่สุด จำนวน ๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๘๕ รองลงมาคืออายุ ๖๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๓๑ มีช่วงอายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๙๗ มีช่วงอายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐๖ และมีอายุต่ำกว่า ๓๐ ปี จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๘๑ ตามลำดับ

ตารางที่ ๓ แสดงร้อยละของการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๔๐	๓๑.๒๕
มัธยมศึกษา	๔๙	๓๘.๒๘
ปวช./ปวส	๒๔	๑๘.๗๕
ปริญญาตรี	๑๒	๙.๓๘
ปริญญาโท	๓	๒.๓๔
อื่นๆ (ระบุ)	๐	๐.๐๐
รวม	๑๒๘	๑๐๐.๐๐

จากตารางแสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษามากที่สุด จำนวน ๔๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๒๘ รองลงมาคือระดับประถมศึกษา จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๒๕ ระดับ ปวช./ปวส. จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๗๕ ระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒ ระดับปริญญาโท จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๓๔ และอื่นๆ จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๔ แสดงร้อยละของข้อมูลอาชีพผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร	๕๙	๔๖.๐๙
ค้าขาย	๓๑	๒๔.๒๒
รับจ้าง	๒๐	๑๕.๖๓
ข้าราชการ	๑๐	๗.๘๑
ธุรกิจส่วนตัว	๕	๓.๙๑
นักเรียน / นักศึกษา	๓	๒.๓๔
อื่นๆ (ระบุ)	๐	๐.๐๐
รวม	๑๒๘	๑๐๐.๐๐

จากตารางแสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรมากที่สุด จำนวน ๕๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๐๙ รองลงมาคืออาชีพ ค้าขาย จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๒๒ อาชีพรับจ้าง จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๖๓ อาชีพข้าราชการ จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๘๑ อาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๙๑ อาชีพนักเรียน / นักศึกษา จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๓๔ และอาชีพอื่นๆ จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐ ตามลำดับ

ตอนที่ ๒ เรื่องที่มาขอรับบริการ

ตารางที่ ๕ แสดงร้อยละของเรื่องที่มาขอรับบริการตามแบบสอบถาม

เรื่อง	จำนวน	ร้อยละ
การยื่นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๐	๐.๐๐
การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	๑๐	๗.๘๑
สวัสดิการผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์/เด็กแรกเกิด	๒๐	๑๕.๖๓
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๗	๕.๔๗
กิจกรรมเด็กและเยาวชน	๔	๓.๑๓
การป้องกันโรคไข้เลือดออก	๔	๓.๑๒
ขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายและสะสมอาหาร	๓	๒.๓๔
การจดทะเบียนพาณิชย์	๕	๓.๙๑
การชำระภาษีป้าย	๗	๕.๔๗
การขอใช้วัสดุ / อุปกรณ์	๕	๓.๙๑
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๑๐	๗.๘๑
การขอใช้ห้องประชุม	๕	๓.๙๑
กิจกรรมกลุ่มสตรี	๓	๒.๓๔
การใช้บริการ Internet	๕	๓.๙๑
การใช้ Free wifi	๓	๒.๓๔
การป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	๘	๖.๒๕
การประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๒	๑.๕๖
การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	๒	๑.๕๖
การชำระภาษีบำรุงท้องที่	๒๕	๑๙.๕๓
อื่นๆ (ระบุ)	๐	๐.๐๐
รวม	๑๒๘	๑๐๐.๐๐

จากตารางแสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่มาขอรับบริการเรื่องการชำระภาษีบำรุงท้องที่มากที่สุด จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๕๓ รองลงมาคือ เรื่องสวัสดิการผู้สูงอายุ / ผู้พิการ / ผู้ป่วยเอดส์ / เด็กแรกเกิด จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๖๓ การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๘๑ การขออนุญาตปลูกสร้างอาคารจำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๘๑ การป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๒๕ การขอข้อมูลข่าวสารของทางราชการ จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๔๗ การจดทะเบียนพาณิชย์ จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๙๑ การขอใช้วัสดุอุปกรณ์ จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๙๑ การขอใช้ห้องประชุม จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๙๑ การใช้บริการ Internet จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๙๑ กิจกรรมเด็กและเยาวชน จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๑๓ การป้องกันโรคไข้เลือดออก จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๑๓ ขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายและสะสมอาหาร จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๓๔ กิจกรรมกลุ่มสตรี จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๓๔ การขอใช้ Free wifi จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๓๔ การประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพจำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๖ การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๖ การยื่นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และเรื่องอื่นๆ จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐ ตามลำดับ

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

การประเมินผลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการในครั้งนั้นผู้ประเมินได้ใช้เกณฑ์การวัดระดับแบบมาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) แบ่งออกเป็น ๕ ระดับ ดังนี้

๑. พึงพอใจน้อยที่สุด ให้ ๑ คะแนน
๒. พึงพอใจน้อย ให้ ๒ คะแนน
๓. พึงพอใจปานกลาง ให้ ๓ คะแนน
๔. พึงพอใจมาก ให้ ๔ คะแนน
๕. พึงพอใจมากที่สุด ให้ ๕ คะแนน

สำหรับเกณฑ์การแปรผลคะแนน ใช้สูตร ดังนี้

$$\text{สูตร} = \frac{\text{ค่าคะแนนสูงสุด} - \text{ค่าคะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนตัวเลือก}}$$

$$\text{แทนค่า} = \frac{๕-๑}{๕} = ๐.๘๐$$

๕

ค่าคะแนนเฉลี่ยในช่วง ๑.๐๐ - ๑.๘๐ คะแนน หมายถึง อยู่ในเกณฑ์ระดับน้อยที่สุด

ค่าคะแนนเฉลี่ยในช่วง ๑.๘๑ - ๒.๖๐ คะแนน หมายถึง อยู่ในเกณฑ์ระดับน้อย

ค่าคะแนนเฉลี่ยในช่วง ๒.๖๑ - ๓.๔๐ คะแนน หมายถึงอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง

ค่าคะแนนเฉลี่ยในช่วง ๓.๔๑ - ๔.๒๐ คะแนน หมายถึง อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก

ค่าคะแนนเฉลี่ยในช่วง ๔.๒๑ - ๕.๐๐ คะแนน หมายถึง อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด

ตารางที่ ๖ แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการ	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด
๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๑๑๑ (๘๖.๗๒)	๑๒ (๙.๓๗)	๕ (๓.๙๑)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๑๑๕ (๘๙.๘๔)	๙ (๗.๐๓)	๔ (๓.๑๓)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง	๑๐๙ (๘๕.๑๕)	๑๓ (๑๐.๑๖)	๖ (๔.๖๙)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๑๐๕ (๘๒.๐๓)	๑๕ (๑๑.๗๒)	๗ (๕.๔๗)	๑ (๐.๗๘)	๐ (๐.๐๐)

จากตารางแสดงว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ มากที่สุด จำนวน ๑๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘๔ ระดับพึงพอใจมาก จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๐๓ พึงพอใจปานกลาง จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๑๓ พึงพอใจน้อย และพึงพอใจน้อยที่สุด จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐ รองลงมาได้แก่ด้านเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อย อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย พึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๗๒ พึงพอใจมาก จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๓๗ พึงพอใจปานกลาง จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๙๑ พึงพอใจน้อยและพึงพอใจน้อยที่สุด จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐ รองลงมาได้แก่ด้านเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง จำนวน ๑๐๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๑๕ พึงพอใจมาก จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๑๖ พึงพอใจปานกลาง จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๖๙ พึงพอใจน้อย และพึงพอใจน้อยที่สุด จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐ และพึงพอใจน้อยที่สุดได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม พึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๐๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๓ พึงพอใจมาก จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๗๕ พึงพอใจปานกลาง จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๔๗ พึงพอใจน้อย จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๘ และพึงพอใจน้อยที่สุด จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๗ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

หัวข้อการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
๑.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๔.๔๐	.๕๑๕	มากที่สุด
๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔.๔๙	.๕๐๓	มากที่สุด
๓.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง	๔.๒๗	.๕๑๕	มากที่สุด
๔.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๔.๒๑	.๖๐๗	มากที่สุด
รวม	๔.๓๔	.๕๓๕	มากที่สุด

จากตารางที่ ๗ พบว่าความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๓๔$, S.D. = .๕๓๕) โดยมีหัวข้อการประเมินที่พึงพอใจมากที่สุด คือด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ ($\bar{X} = ๔.๔๙$, S.D. = .๕๐๓) รองลงมาเป็นหัวข้อด้านเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย ($\bar{X} = ๔.๔๐$, S.D. = .๕๑๕) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง ($\bar{X} = ๔.๒๗$, S.D. = .๕๑๕) และเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = ๔.๒๑$, S.D. = .๖๐๗) ตามลำดับ

ตารางที่ ๘ แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด
๒.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนชัดเจน	๑๑๕ (๘๙.๘๔)	๑๐ (๗.๘๒)	๓ (๒.๓๕)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๑๑๔ (๘๙.๐๖)	๑๐ (๗.๘๑)	๔ (๓.๑๓)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)
๒.๓ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน	๑๑๐ (๘๕.๙๔)	๑๒ (๙.๓๘)	๖ (๔.๖๘)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)

จากตารางที่ ๘ แสดงว่าร้อยละของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือด้านขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนชัดเจนมากที่สุด จำนวน ๑๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘๔ พึงพอใจมาก จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๘๒ พึงพอใจปานกลาง จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๓๕ พึงพอใจน้อย และน้อยที่สุด จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐ ตามลำดับ รองลงมาได้แก่ด้านขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว พึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๖ พึงพอใจมาก จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๘๑ พึงพอใจปานกลาง จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๑๓ พึงพอใจน้อยและพึงพอใจน้อยที่สุด จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐ ตามลำดับ และพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ด้านมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน พึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๙๔ พึงพอใจมาก จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๓๘ พึงพอใจปานกลาง จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๖๘ พึงพอใจน้อย และพึงพอใจน้อยที่สุด จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๙ แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ	๑๑๓ (๘๘.๒๘)	๑๔ (๑๐.๙๔)	๑ (๐.๗๘)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)
๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ	๑๑๗ (๙๑.๔๑)	๖ (๔.๖๙)	๕ (๓.๙๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)
๓.๓ อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๑๑๙ (๙๒.๙๗)	๘ (๖.๒๕)	๑ (๐.๗๘)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)

จากตารางที่ ๙ แสดงว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุดคือด้านอาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย พึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๙๗ พึงพอใจมาก จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๒๕ พึงพอใจปานกลาง จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๘ พึงพอใจน้อยและพึงพอใจน้อยที่สุด จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐ รองลงมาได้แก่ด้านมีเครื่องมือ/อุปกรณ์ ระบบในการบริการ พึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๑ พึงพอใจมาก จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๖๙ พึงพอใจปานกลาง จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๙๐ พึงพอใจน้อยและน้อยที่สุด จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐ และน้อยที่สุด คือด้านการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ พึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๘ พึงพอใจมาก จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๙๔ พึงพอใจปานกลาง จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๘ พึงพอใจน้อยและพึงพอใจน้อยที่สุด จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๐ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

หัวข้อการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ	๔.๔๐	.๖๐๗	มากที่สุด
๓.๔ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ	๔.๓๘	.๕๗๘	มากที่สุด
๓.๕ อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๔.๔๙	.๕๐๓	มากที่สุด
รวม	๔.๔๒	.๕๖๓	มากที่สุด

จากตารางที่ ๑๐ พบว่าความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่พึงพอใจมากที่สุดคืออาคารสถานที่ มีความสะอาด ปลอดภัย ($\bar{X} = ๔.๔๙$, S.D. = .๕๐๓) รองลงมาคือการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ ($\bar{X} = ๔.๔๐$, S.D. = .๖๐๗) และมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ($\bar{X} = ๔.๓๘$, S.D. = .๕๗๘) ตามลำดับ

ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ

ต่อคำถามแบบปลายเปิดโดยให้คำถามว่า ท่านคิดว่าเทศบาลตำบลหนองบัวโคกควรมีการปรับปรุงการให้บริการในด้านใด มีผู้ให้ข้อมูล ดังนี้

๑. อยากให้มีกล้องวงจรปิดในพื้นที่ เพื่อความปลอดภัย
๒. อยากให้ปรับปรุงทางเข้า – ออก สำนักงานเทศบาล เข้า – ออก ลำบากมีการก่อสร้างถนนทางหลวงด้านหน้าเทศบาล

บทสรุป

ในภาพรวมของการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวโคก จากการสุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการ ณ จุดบริการจำนวน ๑๒๘ คน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวม ทั้ง ๓ ด้าน ร้อยละ ๘๘.๓๖ ดังนี้

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการในระดับความพึงพอใจมากที่สุดหรือคิดเป็นร้อยละ ๘๕.๙๓
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๘
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับความพึงพอใจมากที่สุดหรือคิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๙

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามความพึงพอใจ



แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ของเทศบาลตำบลหนองบัวโคก

เทศบาลตำบลหนองบัวโคก ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวโคก เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

โปรดใส่เครื่องหมาย / ในช่องว่าง ที่เลือก

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

๑. เพศ ชาย หญิง
๒. อายุ ต่ำกว่า ๓๐ ปี ๓๑ - ๔๐ ปี ๔๑ - ๕๐ ปี มากกว่า ๕๐ ปี
๓. การศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษา ปวช/ปวส.
ปริญญาตรี ปริญญาโท อื่นๆ (ระบุ).....
๔. อาชีพ เกษตรกร ค้าขาย รับจ้าง
 รับราชการ ธุรกิจส่วนตัว นักเรียน/นักศึกษา
 อื่นๆ (ระบุ)

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

<input type="checkbox"/> การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	<input type="checkbox"/> การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร
<input type="checkbox"/> การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	<input type="checkbox"/> การขอใช้ห้องประชุม
<input type="checkbox"/> สวัสดิการผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์/เด็กแรกเกิด	<input type="checkbox"/> กิจกรรมกลุ่มสตรี
<input type="checkbox"/> การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	<input type="checkbox"/> การใช้บริการ Internet
<input type="checkbox"/> กิจกรรมเด็ก/เยาวชน	<input type="checkbox"/> การขอใช้ Free wifi
<input type="checkbox"/> การป้องกันโรคไข้เลือดออก	<input type="checkbox"/> การป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า
<input type="checkbox"/> ขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายและสะสมอาหาร	<input type="checkbox"/> ขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
<input type="checkbox"/> จดทะเบียนพาณิชย์	<input type="checkbox"/> การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน
<input type="checkbox"/> การชำระภาษีป้าย	<input type="checkbox"/> การชำระภาษีบำรุงท้องที่
<input type="checkbox"/> การขอใช้วัสดุ/อุปกรณ์	<input type="checkbox"/> อื่นๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
๑.๑ เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย ๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง ๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่าง เหมาะสม				
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนให้บริการ				
๒.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความ ชัดเจน ๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ๒.๓ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่าง ชัดเจน				
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่ จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ ๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ๓.๓ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย				

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ

ท่านคิดว่า เทศบาลตำบลหนองบัวโคกควรปรับปรุงด้านใด (โปรดระบุ)

.....

.....

.....

.....

ขอบคุณที่ตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

ตัวอย่างการตอบแบบสอบถาม



แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ของเทศบาลตำบลหนองบัวโคก

เทศบาลตำบลหนองบัวโคก ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวโคก เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

โปรดใส่เครื่องหมาย / ในช่องว่าง ที่เลือก

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

๑. เพศ ชาย หญิง
๒. อายุ ต่ำกว่า ๓๐ ปี ๓๑ - ๔๐ ปี ๔๑ - ๕๐ ปี มากกว่า ๕๐ ปี
๓. การศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษา ปวช/ปวส.
ปริญญาตรี ปริญญาโท อื่นๆ (ระบุ).....
๔. อาชีพ เกษตรกร ค้าขาย รับจ้าง
 รับราชการ ธุรกิจส่วนตัว นักเรียน/นักศึกษา
 อื่นๆ (ระบุ)

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

<input type="checkbox"/> การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	<input type="checkbox"/> การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร
<input type="checkbox"/> การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	<input type="checkbox"/> การขอใช้ห้องประชุม
<input type="checkbox"/> สวัสดิการผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์/เด็กแรกเกิด	<input type="checkbox"/> กิจกรรมกลุ่มสตรี
<input type="checkbox"/> การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	<input type="checkbox"/> การใช้บริการ Internet
<input type="checkbox"/> กิจกรรมเด็ก/เยาวชน	<input type="checkbox"/> การขอใช้ Free wifi
<input type="checkbox"/> การป้องกันโรคไข้เลือดออก	<input type="checkbox"/> การป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า
<input type="checkbox"/> ขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายและสะสมอาหาร	<input type="checkbox"/> ขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
<input type="checkbox"/> จดทะเบียนพาณิชย์	<input type="checkbox"/> การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน
<input type="checkbox"/> การชำระภาษีป้าย	<input type="checkbox"/> การชำระภาษีบำรุงท้องที่
<input type="checkbox"/> การขอใช้วัสดุ/อุปกรณ์	<input type="checkbox"/> อื่นๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย ๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง ๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่าง เหมาะสม				
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนให้บริการ				
๒.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความ ชัดเจน ๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ๒.๓ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่าง ชัดเจน				
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่ จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ ๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ๓.๓ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย				

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ

ท่านคิดว่า เทศบาลตำบลหนองบัวโคกควรปรับปรุงด้านใด (โปรดระบุ)

.....

.....

.....

.....

ขอบคุณที่ตอบแบบสอบถาม