

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ การให้บริการ



เทศบาลตำบลทุ่งศรีชุมพล
ตำบลชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

คำนำ

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนส่งเสริมและกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนสามารถที่จะปกครองบริหารจัดการงบประมาณและทรัพยากรต่าง ๆ ของท้องถิ่นด้วยตนเอง ซึ่งเป็นการส่งเสริมการปกครองในระบอบประชาธิปไตยในระดับท้องถิ่น โดยภาครัฐบาลทำหน้าที่กำกับดูแลให้เป็นไปตามบทบัญญัติของกฎหมายที่เกี่ยวข้องเท่านั้น ดังนั้นการพัฒนาท้องถิ่นโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ๆ จะสัมฤทธิ์ผลการพัฒนาได้จะต้องอาศัยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเข้มแข็ง ด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น จึงกำหนดกระบวนการในการประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในมิติต่างๆ เพื่อส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้พัฒนางานด้านต่าง ๆ รองรับบริการประชาชนและพัฒนาท้องถิ่นตามความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นให้มากยิ่งขึ้น

เทศบาลตำบลทุ่งศรีชุมพล ได้ตระหนักถึงบทบาทในการให้บริการแก่ประชาชน จึงได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการงานเทศบาลตำบลทุ่งศรีชุมพล อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ซึ่งผลการประเมินดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ในเชิงพัฒนาแก่เทศบาลตำบลทุ่งศรีชุมพล ต่อไปต่อไป

เทศบาลตำบลทุ่งศรีชุมพล

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลทุ่งศรีชุมพล อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

การวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลตำบลทุ่งศรีชุมพล อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์

ได้แบ่งเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานเทศบาลตำบลทุ่งศรีชุมพล อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์

ตอนที่ ๓ สรุปปัญหาและข้อเสนอแนะ

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานเทศบาลตำบลทุ่งศรีชุมพล อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ จากการสุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น ๑๔๐ ครีวเรือน กระจายตัวทั่วทั้ง ๒๒ ชุมชน ที่เก็บรวบรวมผลการสำรวจได้ทั้งสิ้นจำนวน ๑๔๐ ครีวเรือน

๒.ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๓.เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการงานเทศบาลตำบลทุ่งศรีชุมพล อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานเทศบาลตำบลทุ่งศรีชุมพล อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการงานเทศบาลตำบลทุ่งศรีชุมพล อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๔๓	(๓๐.๗๐)
หญิง	๙๗	(๖๙.๓๐)
รวม	๑๔๐	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
ไม่เกิน ๒๐ ปี	๖	(๐๔.๓๐)
๒๑ – ๓๐ ปี	๒๓	(๑๖.๔๐)
๓๑ – ๔๐ ปี	๓๘	(๒๗.๑๐)
๔๑ – ๕๐ ปี	๓๖	(๒๕.๗๐)
๕๑ ปีขึ้นไป	๓๗	(๒๖.๔๐)
รวม	๑๔๐	(๑๐๐.๐๐)
๓. อาชีพ		
รับราชการ/พนักงานของรัฐ	๑๓	(๐๙.๓๐)
เกษตรกร	๔๐	(๒๘.๖๐)
รับจ้าง	๔๓	(๓๐.๗๐)
ค้าขาย/ธุรกิจ	๓๓	(๒๓.๖๐)
อื่น ๆ	๑๑	(๐๗.๙๐)
รวม	๑๔๐	(๑๐๐.๐๐)

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป (ต่อ)

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๔. รายได้		
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท/เดือน	๒๘	(๒๐.๐๐)
๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท/เดือน	๔๒	(๓๐.๐๐)
๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท/เดือน	๔๔	(๓๑.๔๐)
๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท/เดือน	๑๕	(๑๐.๗๐)
สูงกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท/เดือน	๑๑	(๐๗.๙๐)
รวม	๑๔๐	(๑๐๐.๐๐)
๕. การศึกษา		(๐๐.๐๐)
ประถมศึกษา	๔๐	(๒๘.๖๐)
มัธยมศึกษา	๖๕	(๔๖.๔๐)
ปริญญาตรี	๓๕	(๒๕.๐๐)
รวม	๑๔๐	(๑๐๐.๐๐)

จากตารางที่ ๑ พบว่าผู้รับบริการงานเทศบาลตำบลทุ่งศรีชุมพล อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ ที่แสดงความคิดเห็นส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๖๙.๓๐ รองลงมาเป็นเพศชายร้อยละ ๓๐.๗๐ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๑๐ รองลงมามีอายุตั้งแต่ ๕๑ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๔๐

ผลวิเคราะห์ด้านอาชีพ พบว่าผู้รับบริการงานเทศบาลตำบลทุ่งศรีชุมพล อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๗๐ รองลงมาคือเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๖๐

ผลวิเคราะห์ด้านการศึกษา พบว่าผู้รับบริการงานเทศบาลตำบลทุ่งศรีชุมพล อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๔๐ รองลงมาคือระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๖๐

ผลวิเคราะห์ด้านรายได้ พบว่าผู้รับบริการงานเทศบาลตำบลทุ่งศรีชุมพล อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๔๐ รองลงมาคือมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานเทศบาลตำบลทุ่งศรีชุมพล อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ โดยแสดงค่าร้อยละ

รายละเอียดกิจกรรม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๓๑ (๒๒.๑๐)	๖๙ (๔๙.๓๐)	๓๙ (๒๗.๙๐)	-	๑ (๐๐.๗๐)
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๒๓ (๑๖.๔๐)	๘๖ (๖๑.๔๐)	๒๗ (๑๙.๓๐)	๓ (๐๒.๑๐)	๑ (๐๐.๗๐)
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๒๔ (๑๗.๑๐)	๗๔ (๕๒.๙๐)	๓๕ (๒๕.๐๐)	๖ (๐๔.๓๐)	๑ (๐๐.๗๐)

รายละเอียดกิจกรรม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๒๒ (๑๕.๗๐)	๗๙ (๕๖.๔๐)	๒๙ (๒๐.๗๐)	๖ (๐๔.๓๐)	๔ (๐๒.๙๐)
๑.๕ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แต่ละขั้นตอน	๓๔ (๒๔.๓๐)	๗๑ (๕๐.๗๐)	๓๔ (๒๔.๓๐)	-	๑ (๐๐.๗๐)
๒. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๓๙ (๒๗.๙๐)	๗๙ (๕๖.๔๐)	๑๗ (๑๒.๑๐)	๔ (๐๒.๙๐)	๑ (๐๐.๗๐)
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๓๕ (๒๕.๐๐)	๘๐ (๕๗.๑๐)	๑๙ (๑๓.๖๐)	๒ (๐๑.๔๐)	๔ (๐๒.๙๐)
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๒๖ (๑๘.๖๐)	๗๑ (๕๐.๗๐)	๔๐ (๒๘.๖๐)	๓ (๐๒.๑๐)	-
๒.๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้	๒๓ (๑๖.๔๐)	๙๐ (๖๔.๓๐)	๒๗ (๑๙.๓๐)	-	-
๒.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ	๔๔ (๓๑.๔๐)	๖๒ (๔๔.๓๐)	๓๔ (๒๔.๓๐)	-	-
๓. ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔๐	๖๘	๓๒	-	-

รายละเอียดกิจกรรม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(๒๘.๖๐)	(๔๘.๖๐)	(๒๒.๙๐)		
๓.๒ การจัดสถานที่ อุปกรณ์ความเป็นระเบียบ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๒๙ (๒๐.๗๐)	๘๐ (๕๗.๑๐)	๓๑ (๒๒.๑๐)	-	-
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๒๔ (๑๗.๑๐)	๘๘ (๖๒.๙๐)	๒๔ (๑๗.๑๐)	๔ (๐๒.๙๐)	-
๓.๔ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๒๖ (๑๘.๖๐)	๗๒ (๕๑.๔๐)	๔๒ (๓๐.๐๐)	-	-
๓.๕ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือ เช่น แบบแปลนบ้านมาตรฐาน แบบคำขออนุญาตต่าง ๆ	๒๖ (๑๘.๖๐)	๗๒ (๕๑.๔๐)	๔๐ (๒๘.๖๐)	๒ (๐๑.๔๐)	-
๔. ด้านการบริหารจัดการ					
๔.๑ การตอบสนองและแก้ไขปัญหาในโครงการเร่งด่วน	๒๖ (๑๘.๖๐)	๗๖ (๕๔.๓๐)	๓๓ (๒๓.๖๐)	๕ (๐๓.๖๐)	-

จากตารางที่ ๒ พบว่าผู้รับบริการงานเทศบาลตำบลทุ่งศรีชุมพล อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ ส่วนใหญ่ พบว่ารายละเอียดของกิจกรรมที่ผู้รับบริการงานเทศบาลตำบลทุ่งศรีชุมพล อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ มีความพึงพอใจมากตามลำดับมากไปหาน้อยดังนี้

- เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้ คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๓๐
- ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๙๐

- ความรวดเร็วในการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ

๖๑.๔๐

- ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ การจัดสถานที่ อุปกรณ์ความเป็นระเบียบ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๑๐

- ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) และ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๔๐

- การตอบสนองและแก้ไขปัญหาในโครงการเร่งด่วน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๓๐

- ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๙๐

- ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ และ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือ เช่น แบบแปลนบ้านมาตรฐาน แบบคำขออนุญาตต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๔๐

- ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ

๕๐.๗๐

- ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๓๐

- สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๖๐

- เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๓๐

๖. สรุปผลการประเมิน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานเทศบาลตำบลทุ่งศรีชุมพล อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจมาก

๗. ข้อเสนอแนะ

๗.๑ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการให้บริการงานเทศบาลตำบลทุ่งศรีชุมพล อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์

- อยากให้มีการเขียนแบบแปลนบ้านฟรี
- ควรมีการประชาสัมพันธ์ในเรื่องต่าง ๆ ของงานให้มากกว่านี้
- เพิ่มความรวดเร็วในการทำงานและแก้ไขปัญหา
- ไม่มีความพร้อมในเรื่องรถบริการเกี่ยวกับงานต่าง ๆ
- ควรให้ประชาชนมีส่วนร่วมมากกว่านี้ในการจัดทำโครงการต่าง ๆ
- อยากให้มีการประสานงานที่รวดเร็วกว่านี้

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานเทศบาลตำบลทุ่งศรีชุมพล อำเภอชุมพลบุรี
จังหวัดสุรินทร์



คำชี้แจง

๑. แบบสำรวจนี้มีเนื้อหาเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน โปรดตอบคำถามให้ตรงกับสภาพความเป็นจริงและความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการบริการที่ท่านได้รับให้ดียิ่งขึ้น

๒. แบบสำรวจนี้มีทั้งหมด ๓ ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานเทศบาลตำบลทุ่งศรีชุมพล อำเภอชุมพลบุรี
จังหวัดสุรินทร์

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

๓. ในการนี้ขอความร่วมมือจากท่านกรุณาตอบคำถามทุกข้อ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับข้อเท็จจริงหรือระดับความคิดเห็นของท่าน ซึ่งแบ่งออกเป็น ๕ ระดับ ดังนี้

พอใจมากที่สุด	หมายถึง	ท่านคิดว่าลักษณะการให้บริการนั้นดีทุกครั้ง
---------------	---------	--

พอใจมาก	หมายถึง	ท่านคิดว่าลักษณะการให้บริการนั้นส่วนใหญ่ดี
---------	---------	--

พอใจปานกลาง	หมายถึง	ท่านคิดว่าลักษณะการให้บริการนั้นบางครั้งดี บางครั้งไม่ดีบ้างพอ ๆ กัน
-------------	---------	---

พอใจน้อย	หมายถึง	ท่านคิดว่าลักษณะการให้บริการนั้นส่วนใหญ่ ไม่ค่อยดี
----------	---------	---

พอใจน้อยที่สุด	หมายถึง	ท่านคิดว่าลักษณะการให้บริการนั้นไม่ดีเลย หรือยังใช้ไม่ได้
----------------	---------	--

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับสถานภาพปัจจุบันของท่าน

๑. ชุมชน

๒. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

๓. อายุ ☐ ไม่เกิน ๒๐ ปี ☐ ๒๑-๓๐ ปี
☐ ๓๑-๔๐ ปี ☐ ๔๑-๕๐ ปี
☐ ตั้งแต่ ๕๑ ปี ขึ้นไป

๔. รายได้ ☐ ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท/เดือน ☐ ๕,๐๐๑-๑๐,๐๐๐ บาท/เดือน
☐ ๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท/เดือน ☐ ๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท/เดือน
☐ สูงกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท/เดือน

๕. อาชีพ ☐ รับราชการ / พนักงานของรัฐ ☐ เกษตร ☐ รับจ้าง
☐ ค้าขาย / ธุรกิจ ☐ อื่น ๆ (ระบุ)

๖. ระดับการศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษา ☐ ปริญญาตรีขึ้นไป

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานเทศบาลตำบลทุ่งศรีชุมพล อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์

ลักษณะการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม					

ลักษณะการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
๑.๕ ความสะดวกที่รับจากการบริการ แต่ละขั้นตอน					
๒. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๒.๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยเหลือแก้ปัญหาได้					
๒.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ					
๓. ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๓.๓ การจัดสถานที่ อุปกรณ์ความเป็นระเบียบ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
๓.๔ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้					

ลักษณะการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๓.๕ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือ เช่น แบบแปลนบ้านมาตรฐาน แบบคำขออนุญาตต่าง ๆ					
๔. ด้านการบริหารจัดการ					
๔.๑ การตอบสนองและแก้ไขปัญหาในโครงการเร่งด่วน					

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการให้บริการงานเทศบาลตำบลทุ่งศรีชุมพล อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์

เทศบาลตำบลทุ่งศรีชุมพล
ขอขอบคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม