

แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบลบ้านสา
อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง

.....

ตอนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ใน ที่ท่านต้องการหรือ
เติมคำลงในช่องว่าง

๑. ท่านมารับบริการที่หน่วยงานนี้บ่อยเพียงใด (เลือกตอบข้อใดข้อหนึ่ง)

- นานๆ ครั้ง จำนวน ๑ - ๒ ครั้งต่อเดือน
 จำนวน ๓ - ๔ ครั้งต่อเดือน มากกว่า ๔ ครั้งขึ้นไป

๒. ท่านมักจะมารับบริการที่หน่วยงานนี้ในช่วงเวลาใด (เลือกตอบข้อใดข้อหนึ่ง)

- เวลา ๐๘.๓๐ น. - ๑๐.๐๐ น. เวลา ๑๐.๐๑ น. - ๑๒.๐๐ น.
 เวลา ๑๒.๐๑ น. - ๑๔.๐๐ น. เวลา ๑๔.๐๑ น. - ๑๖.๓๐ น.
 นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ใน ที่ท่านต้องการหรือ
เติมคำลงในช่องว่าง

๑. เพศ ชาย หญิง

๒. อายุ อายุไม่เกิน ๒๐ ปี อายุ ๒๑ - ๓๐ ปี
 อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี
 อายุ ๕๑ - ๖๐ ปี อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป

๓. สถานภาพ โสด สมรส
 หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่

๔. การศึกษา ประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน มัธยมศึกษาตอนต้น
 มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. อนุปริญญา / ปวท. / ปวส.
 ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

๕. อาชีพ พนักงานภาครัฐ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท
 ผู้ประกอบการ / เจ้าของธุรกิจ ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ
 นักเรียน / นักศึกษา รับจ้างทั่วไป
 แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ เกษตรกร / ประมง
 ว่างาน อื่นๆ

๖. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

- ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท
 ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท มากกว่า ๑๕,๐๐๐ บาท

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

๗. ปัจจุบันอาศัยอยู่หมู่บ้าน

- หมู่ที่ ๑ บ้านแป้น
 หมู่ที่ ๒ บ้านสบหก
 หมู่ที่ ๓ บ้านสาแพะ
 หมู่ที่ ๔ บ้านสา
 หมู่ที่ ๕ บ้านสามัคคี
 หมู่ที่ ๖ บ้านแป้นใต้
 หมู่ที่ ๗ บ้านสาแพะเหนือ
 หมู่ที่ ๘ บ้านแป้นพัฒนา
 หมู่ที่ ๙ บ้านแป้นโป่งชัย
 หมู่ที่ ๑๐ บ้านสามัคคีเหนือ

ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบลบ้านสา โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องซึ่งแสดงถึงระดับความพึงพอใจในการบริการที่ท่านได้รับ

หัวข้อประเมิน งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	ระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ				
	พอใจ มาก (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
๑. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
๑.๒ ประชาชนได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ					
๑.๓ มีการให้บริการโดยเรียงลำดับก่อน - หลัง อย่างเป็นธรรม					
๑.๔ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
๑.๕ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
๑.๖ เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม รับฟังข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ					
๒. ด้านช่องทางในการให้บริการ					
๒.๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ)					
๒.๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน					
๒.๓ มีการให้บริการออกตรวจสอบนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว					
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๓.๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้					
๓.๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
๓.๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
๓.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร					
๓.๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ					

ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบลบ้านสา (ต่อ)

หัวข้อประเมิน งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	ระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ				
	พอใจ มาก (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๔.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ					
๔.๓ “คุณภาพและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ					
๔.๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
๕. ด้านคุณภาพการให้บริการ					
๕.๑ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบ้านสาได้รับการดูแลด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพอย่างทั่วถึงและถูกสุขลักษณะ					
๕.๒ การให้บริการถูกต้อง ฉับไว มีความเหมาะสมและตรงตามความต้องการ					
๕.๓ การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพได้มาตรฐาน มีความสะอาด ปลอดภัย					

ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบลบ้านสา (ต่อ)

หัวข้อประเมิน งานด้านรายได้หรือภาษี	ระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ				
	พอใจ มาก (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
๑. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน					
๑.๑ มีการให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน					
๑.๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา					
๑.๓ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยมีคุณภาพต่อการให้บริการ					
๑.๔ การรับแจ้งข้อมูลข่าวสารรวดเร็ว ฉับไว และชัดเจน					
๑.๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ					
๒. ด้านช่องทางในการให้บริการ					
๒.๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/ระบบหรือสื่อออนไลน์ต่างๆ)					
๒.๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน					
๒.๓ มีการให้บริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว					
๒.๔ มีจุดบริการการเขียนใบคำร้องแก่ผู้รับบริการ					

ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบลบ้านสา (ต่อ)

หัวข้อประเมิน งานด้านรายได้หรือภาษี	ระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ				
	พอใจ มาก (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๓.๑ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้					
๓.๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
๓.๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
๓.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร					
๓.๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๔.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ					
๔.๓ “คุณภาพและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการ ให้บริการ					
๔.๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย					
๔.๕ มีเอกสารแผ่นพับแจกให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ					
๕. ด้านคุณภาพการให้บริการ					
๕.๑ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบ้านสาได้รับความสะดวก รวดเร็วต่อการมาชำระภาษี					
๕.๒ เทศบาลตำบลบ้านสาสามารถจัดเก็บรายได้ ได้ตามเป้าหมายที่ กำหนดไว้ มีรายได้จากการจัดเก็บภาษีมากขึ้น					
๕.๓ เทศบาลตำบลบ้านสามีข้อมูลการจัดเก็บรายได้และประเมินภาษี อย่างถูกต้องและเป็นธรรม					
๕.๔ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบ้านสาได้รับทราบและเห็น ความสำคัญของการชำระภาษีและค่าธรรมเนียมเพิ่มมากขึ้นเนื่องจาก เป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมาย					

ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบลบ้านสา (ต่อ)

หัวข้อประเมิน งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ				
	พอใจ มาก (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
๑. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน					
๑.๑ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
๑.๒ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
๑.๓ การให้บริการมีความรวดเร็วและความปลอดภัย					
๑.๔ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ					
๑.๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ					
๒. ด้านช่องทางในการให้บริการ					
๒.๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ)					
๒.๒ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน					
๒.๓ มีบริการรับแจ้งเหตุตลอด ๒๔ ชั่วโมง					
๒.๔ มีระบบการประสานงานที่เป็นระบบ และเกิดความรวดเร็ว					
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๓.๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน					
๓.๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
๓.๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
๓.๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร					
๓.๕ เจ้าหน้าที่มีทักษะ ความรู้ความสามารถในเรื่องที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับแจ้งและประสานงานเหตุสาธารณภัยในทุกชุมชน					
๔.๒ รถให้บริการและบรรเทาสาธารณภัย มีลักษณะใหม่และอยู่ในสภาพการณ์ที่ใช้งานได้ดี					
๔.๓ “ความพร้อมพอ”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ					
๔.๔ “มาตรฐานและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ					
๔.๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ แนะนำข้อมูลแก่ประชาชน					

ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบลบ้านสา (ต่อ)

หัวข้อประเมิน งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ				
	พอใจ มาก (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
๕. ด้านคุณภาพการให้บริการ					
๕.๑ ประชาชนได้รับการบริการด้านการบรรเทาสาธารณภัยได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว					
๕.๒ ระบบบริการด้านการบรรเทาสาธารณภัย สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนอย่างทั่วถึงและครอบคลุม เช่น ภัยแล้ง , ภัยน้ำท่วม , อุทกภัย ฯลฯ เป็นต้น					
๕.๓ เกิดความสัมพันธ์อันดีและความร่วมมือที่ดีระหว่างเทศบาลตำบลบ้านสากับประชาชนในพื้นที่					

ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบลบ้านสา (ต่อ)

หัวข้อประเมิน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ				
	พอใจ มาก (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
๑. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน					
๑.๑ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
๑.๒ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา					
๑.๓ มีการจัดกิจกรรมพัฒนาที่หลากหลายและมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของประชาชน					
๑.๔ ให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างเหมาะสม					
๑.๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะ					
๒. ด้านช่องทางในการให้บริการ					
๒.๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ)					
๒.๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน					
๒.๓ มีการให้บริการอบรมหรือสร้างทักษะทางสังคมและอาชีพนอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว					
๒.๔ มีจุดบริการการเขียนใบคำร้องแก่ผู้รับบริการ					

ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบลบ้านสา (ต่อ)

หัวข้อประเมิน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ				
	พอใจ มาก (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๓.๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้					
๓.๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
๓.๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
๓.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร					
๓.๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๔.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ					
๔.๓ “คุณภาพและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ					
๔.๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
๔.๕ มีเอกสารแผ่นพับแจกให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ					
๕. ด้านคุณภาพการให้บริการ					
๕.๑ กลุ่มอาชีพต่างๆได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น					
๕.๒ ผู้ด้อยโอกาสในตำบลได้รับการพัฒนาศักยภาพที่เหมาะสม					
๕.๓ งานบริการเบี่ยงชีผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ติดเชื้อมีความเหมาะสม					
๕.๔ การให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการของประชาชน ทุกเพศทุกวัย					

ตอนที่ ๔ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

๔.๑ โปรตระบุปัญหาในการให้บริการ

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

๔.๒ โปรตระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

...ขอบคุณสำหรับความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจ..
... มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง...