



รายงานความพึงพอใจในการให้บริการ ของเทศบาลตำบลศรีสำราญ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕
๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

งานธุรการ
สำนักปลัดเทศบาล

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีสำราญ เพื่อรายงานผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง ๓ ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อันเป็นการสะท้อนผลการให้บริการของหน่วยงาน ได้รับทราบคุณภาพการให้บริการที่เกิดขึ้น และนำผลการสอบถามที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของเทศบาลฯ และเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นตามลำดับ

ในการนี้ เทศบาลตำบลศรีสำราญขอขอบพระคุณผู้รับบริการทุกท่านที่ให้ข้อมูล ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอันจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการปฏิบัติงานต่อไป

งานธุรการ (สำนักปลัดเทศบาล)
เทศบาลตำบลศรีสำราญ
๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๕

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	๗
บทนำ	๑
๑.๑. ความเป็นมาและความสำคัญ	๑
๑.๒. วัตถุประสงค์	๑
๑.๓. ขอบเขตของการสำรวจ	๑
๑.๔. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๑
ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ	๒
ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	๒
ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ	๓
ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	๔
ด้านที่ ๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๕
ด้านที่ ๒ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๕
ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๕
ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ	๕
สรุป	๖
ภาคผนวก	๗
ภาคผนวก ก ตัวอย่างแบบสอบถามความพึงพอใจ	๘-๙
	ภาคผนวก ข
๗ ตัวอย่างการตอบแบบสอบถาม	๑๐

บทนำ

๑.๑. ความเป็นมาและความสำคัญ

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน(ฉบับที่๕)พ.ศ.๒๕๕๔ มาตรา ๓/๑ บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของภาครัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิก หน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชนมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน” ประกอบกับ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๖๕ หมวด ๒ ว่าด้วยเรื่อง การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน (๔) กำหนดว่า “ให้เป็นหน้าที่ของข้าราชการที่ จะต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุง หรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสม” ดังนั้น คุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ และการอำนวยความสะดวก จึงเป็นเรื่องสำคัญ ที่จะต้องรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ เพื่อนำไปแก้ไขและปรับปรุง ไม่ว่าจะเป็นในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการบริการ เทศบาลตำบลศรีสำราญ จึงได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีสำราญขึ้น เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ สำหรับผู้บริหาร และพนักงานเทศบาล ตลอดจน ลูกจ้างผู้ปฏิบัติงานทุกคนที่จะได้นำไปปรับปรุง แก้ไขในการให้บริการต่อไป

๑.๒. วัตถุประสงค์ เพื่อให้ได้การดำเนินการบริการสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และปรับปรุง แก้ไขให้ดียิ่งขึ้น

๑.๓. ขอบเขตของการสำรวจ ขอบเขตของการศึกษาในครั้งนี้ ครอบคลุมการ สำรวจความพึงพอใจของการให้บริการใน ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พร้อมทั้งให้เสนอแนะในสิ่งที่เทศบาลฯ ต้องแก้ไข ปรับปรุง และสิ่งที่จะเป็นประโยชน์ต่อการต่อการให้บริการ

๑.๔. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๒. สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ให้มีคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น

๓. ผู้บริหารสามารถนำผลการสำรวจความพึงพอใจไปเป็นแนวทางในการบริหารจัดการ การให้บริการของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ

ของเทศบาลตำบลศรีสำราญ

ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

จากการสุ่มตัวอย่างในการกรอกแบบสอบถามผู้มาใช้บริการของเทศบาลตำบลศรีสำราญ จำนวน ๑๑๕ ตัวอย่าง มีผลการประเมินโดยคิดเป็นค่าร้อยละ ดังนี้

ส่วนที่ ๑. ข้อมูลทั่วไปผู้รับบริการ

๑. เพศ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๕๖	๕๖.๐๐
หญิง	๕๙	๕๙.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๒๙	๒๙.๐๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๓๒	๓๒.๐๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๒๗	๒๗.๐๐
มากกว่า ๕๐ ปี	๑๒	๑๒.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๓๘	๓๘.๐๐
มัธยมศึกษา	๓๓	๓๓.๐๐
ปวช./ปวส.	๒๑	๒๑.๐๐
ปริญญาตรี	๔	๔.๐๐
ปริญญาโท	-	-
อื่น ๆ	๔	๔.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๓๒	๓๒.๐๐
ค้าขาย	๑๗	๑๗.๐๐
รับจ้าง	๑๓	๑๓.๐๐
รับราชการ	๖	๖.๐๐
ธุรกิจส่วนตัว	๑๑	๑๑.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	๑๖	๑๖.๐๐
อื่น ๆ	๕	๕.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถามสรุปได้ว่าเป็นหญิงมากกว่าชาย ดังนี้

หญิง	จำนวน	๕๔ คน	= ๕๔.๐๐ %
ชาย	จำนวน	๔๖ คน	= ๔๖.๐๐ %
ผู้มีอายุต่ำกว่า ๓๐ ปี	จำนวน	๒๙ คน	= ๒๙.๐๐ %
อายุ ๓๑-๔๐ ปี	จำนวน	๓๒ คน	= ๓๒.๐๐ %
อายุ ๔๑-๕๐ ปี	จำนวน	๒๗ คน	= ๒๗.๐๐ %
อายุมากกว่า ๕๐ ปีขึ้นไป	จำนวน	๑๒ คน	= ๑๒.๐๐ %

สำหรับการศึกษา พบว่า ผู้มาขอใช้บริการ มีวุฒิการศึกษา

ระดับประถมศึกษา	จำนวน	๓๘ คน	= ๓๘.๐๐ %
มัธยมศึกษา	จำนวน	๓๓ คน	= ๓๓.๐๐ %
ปวช./ปวส.	จำนวน	๒๑ คน	= ๒๑.๐๐ %
ปริญญาตรี	จำนวน	๔ คน	= ๔.๐๐ %
ปริญญาโท	จำนวน	- คน	= -
อื่น ๆ	จำนวน	๔ คน	= ๔.๐๐ %

ในส่วนของอาชีพ พบว่าผู้มาขอใช้บริการประกอบอาชีพ

เกษตรกร	จำนวน	๓๒ คน	= ๓๒.๐๐ %
อาชีพค้าขาย	จำนวน	๑๗ คน	= ๑๗.๐๐ %
อาชีพรับจ้าง	จำนวน	๑๓ คน	= ๑๓.๐๐ %
อาชีพรับราชการ	จำนวน	๖ คน	= ๖.๐๐ %
ธุรกิจส่วนตัว	จำนวน	๑๑ คน	= ๑๑.๐๐ %
เป็นนักเรียน/นักศึกษา	จำนวน	๑๖ คน	= ๑๖.๐๐ %
อื่น ๆ	จำนวน	๕ คน	= ๕.๐๐ %

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ เนื่องจากเป็นการสุ่มตัวอย่าง จึงไม่เก็บข้อมูลในส่วนนี้

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ การการสุมตัวอย่างประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลฯ ในประเด็นที่เกี่ยวข้อง ๓ ประเด็น ได้แก่

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยจัดระดับการประเมินเป็น ดีมาก ดี พอใช้ และ ควรปรับปรุง จากการประเมินพบว่า สามารถประมวลผล ได้ดังนี้

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๖๕.๐๐	๓๐.๕	๔.๕	-
๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	๕๘.๐๐	๔๐.๐๐	๒.๐๐	-
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๗๐.๐๐	๒๕.๐๐	๕.๐๐	-
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๖๕.๐๐	๒๘.๐๐	๗.๐๐	-
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๖๗.๐๐	๒๙.๐๐	๔.๐๐	-
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๖๐.๓๓	๓๖.๖๖	๓.๐๐	-
๒.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๔๘.๐๐	๕๐.๐๐	๒.๐๐	-
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๖๔.๐๐	๓๑.๐๐	๕.๐๐	-
๒.๓ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๖๙.๐๐	๒๙.๐๐	๒.๐๐	-
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๗๑.๐๐	๒๕.๖๖	๓.๐๐	-
๓.๑.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่มที่นักรับบริการ	๖๒.๐๐ ๗๓.๐๐	๓๗.๐๐ ๒๓.๐๐	๑.๐๐ ๔.๐๐	-
๓.๒.มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ	๗๙.๐๐	๑๗.๐๐	๔.๐๐	-
๓.๓.อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย				-

ด้านที่ ๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการเห็นว่าอยู่ในระดับดีมาก มากมากที่สุด ทั้งสาม ข้อ ได้แก่

๑.๑. เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิยาศยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย ระดับดีมาก ร้อยละ ๕๘/๑๐๐ คน ระดับดี ร้อยละ ๔๐/๑๐๐ คน ระดับพอใช้ ร้อยละ ๒/๑๐๐ คน

๑.๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ระดับดีมาก ร้อยละ ๗๐/๑๐๐ ระดับดี ร้อยละ ๒๕/๑๐๐ คน ระดับพอใช้ ร้อยละ ๕/๑๐๐ คน

๑.๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง ระดับดีมาก ร้อยละ ๖๕/๑๐๐ คน ระดับดี ร้อยละ ๒๘/๑๐๐ คน ระดับพอใช้ ร้อยละ ๗/๑๐๐ คน

๑.๔. เจ้าหน้าที่สามารถ แก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ระดับดีมาก ร้อยละ ๖๗/๑๐๐ คน ระดับดี ร้อยละ ๒๙/๑๐๐ คน ระดับพอใช้ ร้อยละ ๔/๑๐๐ คน

ด้านที่ ๒ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการเห็นว่าอยู่ในระดับที่ดีมาก มากที่สุด เช่นกัน ได้แก่

๒.๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน ระดับดีมาก ร้อยละ ๔๘/๑๐๐ คน ระดับดี ร้อยละ ๕๐/๑๐๐ คน ระดับพอใช้ ร้อยละ ๒/๑๐๐ คน

๒.๒. ขั้นตอนการให้บริการ แต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ระดับดีมาก ร้อยละ ๖๔/๑๐๐ คน ระดับดี ร้อยละ ๓๑/๑๐๐ คน ระดับพอใช้ ร้อยละ ๕/๑๐๐ คน

๒.๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ระดับดีมาก ร้อยละ ๖๙/๑๐๐ คน ระดับดี ร้อยละ ๒๙/๑๐๐ คน ระดับพอใช้ ร้อยละ ๒/๑๐๐ คน

ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนผู้มาขอรับบริการก็มีความเห็นไปในทาง เดียวกันคือระดับดี มาก มีคะแนนมากที่สุด ได้แก่

๓.๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่ จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ ระดับดีมาก ร้อยละ ๖๒/๑๐๐ คน ระดับดี ร้อยละ ๓๗/๑๐๐ คน ระดับพอใช้ ร้อยละ ๑/๑๐๐ คน

๓.๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ระดับดีมาก ร้อยละ ๗๓/๑๐๐ คน ระดับดี ร้อยละ ๒๓/๑๐๐ คน ระดับพอใช้ ร้อยละ ๔/๑๐๐ คน

๓.๓. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย ระดับดีมาก ร้อยละ ๗๙/๑๐๐ คน ระดับดี ร้อยละ ๑๗/๑๐๐ คน และระดับพอใช้ ร้อยละ ๔/๑๐๐ คน

ส่วนที่ ๔ : ข้อเสนอแนะ ต่อคำถามแบบปลายเปิดโดยให้คำถามว่า ท่านคิดว่าเทศบาลตำบลศรีสำราญ ควรปรับปรุง ด้านใด? (โปรดระบุ) มีผู้ให้ข้อมูลได้แก่ ที่จอดรถไม่มีร่ม ไม่สะดวก และมีจุดบริการน้ำดื่มจำนวนน้อย

สรุป

ในภาพรวมของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีสำราญมีดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๐๐

ระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๕

ระดับพอใช้ คิดเป็นร้อยละ ๔.๕ และ

ไม่มีความคิดเห็นในเรื่องปรับปรุง

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๓๓

ระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๖๖

ระดับพอใช้คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๐ และไม่มีความคิดเห็นในเรื่องของการปรับปรุง

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๐๐

ระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๖๖

ระดับพอใช้ คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๐ และไม่มีความคิดเห็นในเรื่องของการปรับปรุง

(สรุปมีความพึงพอใจร้อยละ ๑๐๐)

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามความพึงพอใจ



**แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ของเทศบาลตำบลศรีสำราญ**

เทศบาลตำบลศรีสำราญ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลศรีสำราญ เพื่อ หาข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ และตรงกับความ ต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

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
☐ อื่น ๆ (ระบุ)
๔. อาชีพ ☐ เกษตรกร ☐ ค้าขาย ☐ รับจ้าง ☐ รับราชการ ☐ ธุรกิจส่วนตัว
☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ อื่น ๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ ๒ : เรื่องที่ขอรับบริการ

- | | |
|--|--|
| ☐ การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน | ☐ การขอใช้วัสดุ/อุปกรณ์ |
| ☐ การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน | ☐ การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร |
| ☐ สวัสดิการผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์/เด็กแรกเกิด | ☐ การออกแบบอาคาร |
| ☐ การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ | ☐ กิจกรรมกลุ่มสตรี |
| ☐ การใช้บริการถ่ายเอกสาร | ☐ การใช้บริการ Internet |
| ☐ กิจกรรมเด็ก/เยาวชน | ☐ การขอใช้ฟรีวิทยุฟาย |
| ☐ การป้องกันโรคไข้เลือดออก | ☐ การป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า |
| ☐ การจดทะเบียนพาณิชย์ | ☐ การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน |
| ☐ การชำระภาษีป้าย | ☐ การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง |
| ☐ การส่งบุคลากรช่วยกิจกรรมของชุมชน | ☐ การบริการรถกู้ชีพ |
| ☐ อื่น ๆ (ระบุ)..... | |

ส่วนที่ ๓ : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย ๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง ๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม				
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ๒.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ๒.๓ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน				
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่มที่นั่งรอรับบริการ ๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ๓.๓ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย				

ส่วนที่ ๔ : ข้อเสนอแนะ ท่านคิดว่า เทศบาลตำบลศรีสำราญควรปรับปรุงด้านใด? (โปรดระบุ)

.....

.....

.....

.....

ขอบคุณที่ตอบแบบสอบถาม

ผนวก ข

ตัวอย่างการตอบแบบสอบถาม