



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ
การให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลนกออก
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

เทศบาลตำบลนกออก
อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีการให้บริการของเทศบาลตำบลนกกอก อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา สรุปผลดังนี้

1. ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลนกกอก อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 210 คน (ร้อยละ 56.15) รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 164 คน (ร้อยละ 43.85) ส่วนใหญ่อายุ 46 ถึง 60 ปี จำนวน 125 คน (ร้อยละ 33.42) รองลงมาอายุ 20 ถึง 45 ปี จำนวน 110 คน (ร้อยละ 29.41) ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 110 คน (ร้อยละ 29.41) รองลงมาการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 95 คน (ร้อยละ 25.40) ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 150 คน (ร้อยละ 40.11) รองลงมาประกอบอาชีพอิสระ อาชีพส่วนตัว จำนวน 140 คน (ร้อยละ 37.43) ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลผ่านผู้นำชุมชน หรือสมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 160 คน (ร้อยละ 42.78)

2. ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลนกกอก อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนกกอก ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.30 เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี ($\bar{x}=4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.50 รองลงมา งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ($\bar{x}=4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.30 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ($\bar{x}=4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.20 และงานด้านไฟฟ้าสาธารณะ ($\bar{x}=4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.10 เมื่อจำแนกแต่ละงาน เป็นดังนี้

2.1 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ของเทศบาลตำบลนกกอก ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.20 เรียงลำดับ ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x}=4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.50 รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x}=4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.30 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{x}=4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x}=4.73$) คิดเป็นร้อยละ 94.70

2.2 งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ของเทศบาลตำบลนกกอก ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.30 เรียงลำดับ ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x}=4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.20 รองลงมา ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{x}=4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.50 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x}=4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.40 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x}=4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.20

2.3 งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี ของเทศบาลตำบลนกกอก ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.50 เรียงลำดับ ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x}=4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.30 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{x}=4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.50 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x}=4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.40 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x}=4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.30

2.4 งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ ของเทศบาลตำบลนกกอก อยู่ในภาพรวมในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.10 เรียงลำดับ ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x}=4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.30 รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{x}=4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.20 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x}=4.72$) คิดเป็นร้อยละ 94.70 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x}=4.71$) คิดเป็นร้อยละ 94.69

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการพบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลนกกอก อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 95.30 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านในเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับร้อยละ 95.50 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) อยู่ในระดับร้อยละ 95.30 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ อยู่ในระดับร้อยละ 95.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และงานด้านไฟฟ้าสาธารณะ อยู่ในระดับร้อยละ 95.10 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนกออก อำเภอ ปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

- 1.1 เทศบาลควรมีการเตรียมความพร้อมด้านข้อมูล เพื่อเตรียมแผนรับสถานการณ์ภัยพิบัติในพื้นที่
- 1.2 มีการจัดทำแผนตอบโต้ภัยพิบัติควรมีหน่วยงาน/ฝ่ายที่รับผิดชอบโดยตรงและแบ่งภารกิจให้

ชัดเจน

- 1.3 ควรมีการอบรมให้ความรู้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องภัยพิบัติและการแก้ไขปัญหา
- 1.4 ร่วมผลักดันให้ท้องถิ่นนำแนวคิดการสุขภาพอย่างยั่งยืนไปพัฒนางานด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม
- 1.5 สนับสนุนและส่งเสริมบทบาทภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการเฝ้าระวังสิ่งคุกคามสุขภาพที่เกิดจากปัญหาสิ่งแวดล้อม และการสร้างองค์ความรู้ให้ประชาชนอย่างต่อเนื่อง
- 1.6 ควรมีการวางแผนที่ชัดเจนร่วมกับภาคีเครือข่ายให้ดำเนินงานในทิศทางเดียวกันร่วมวิเคราะห์

ปัญหาที่ผ่านมาเพื่อวางแผนร่วมกัน

2. งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

- 2.1 ควรมีอุปกรณ์การเรียนสื่อการสอนที่ทันสมัยยิ่งขึ้น
- 2.2 ความพร้อมของอุปกรณ์ในการเสริมสร้างพัฒนาการของเด็ก

3. งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี

3.1 ควรมีการอบรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการชำระภาษีผ่านโทรศัพท์มือถือหรือผ่านแอปพลิเคชัน

4. งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ

- 4.1 ในกรณีที่เกิดไฟฟ้าสาธารณะเกิดขัดข้องควรเพิ่มช่องทางในการรับแจ้งเหตุ เช่น เบอร์โทรศัพท์ของผู้รับผิดชอบโดยตรง โดยสามารถแจ้งให้ได้นอกเวลาราชการ
- 4.2 ควรมีการตรวจสอบสภาพไฟฟ้าสาธารณะอย่างสม่ำเสมอ

ความพึงพอใจภาพรวมประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
นกกอก คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๐ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจตามลำดับ
คือ

- | | |
|---|---------------------|
| 1. งานด้านจัดเก็บรายได้และภาษี | คิดเป็นร้อยละ 95.50 |
| 2. งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) | คิดเป็นร้อยละ 95.30 |
| 3. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล | คิดเป็นร้อยละ 95.20 |
| 4. งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ | คิดเป็นร้อยละ 95.10 |

ภาคผนวก



แบบสอบถาม

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลนกกอก อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ 2565

คำอธิบาย

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนกกอก อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนกกอก อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลนกกอก อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา

ขอความกรุณาท่านโปรดตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความจริง ผลการสำรวจในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลนกกอก อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา ต่อไป

เทศบาลตำบลนกกอก
อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อ และเติมข้อมูลที่แท้จริง

1. เพศ

() 1.1 ชาย

() 1.2 หญิง

2. อายุ ปี

3. การศึกษาสูงสุด

() 3.1 ไม่ได้เรียน

() 3.2 ประถมศึกษา

() 3.3 มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า

() 3.4 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

() 3.5 ปริญญาตรีหรือสูงกว่า

4. อาชีพ

() 4.1 เกษตรกรรม

() 4.2 รับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ

() 4.3 อาชีพอิสระหรือส่วนตัว

() 4.4 อื่นๆ

5. ท่านได้รับทราบข้อมูล ข่าวสารจาก เทศบาล ผ่านทางช่องทางใด

() 5.1 เอกสารหรือสิ่งพิมพ์

() 5.2 เว็บไซต์ของ เทศบาล

() 5.3 การปิดประกาศ หรือป้ายประชาสัมพันธ์

() 5.4 ผู้นำชุมชนหรือสมาชิก เทศบาล

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนกกอก อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับที่ตรงตามความคิดเห็นของท่าน เพียงข้อเดียว

- 5 หมายความว่า พึงพอใจมากที่สุด
 4 หมายความว่า พึงพอใจมาก
 3 หมายความว่า พึงพอใจปานกลาง
 2 หมายความว่า พึงพอใจน้อย
 1 หมายความว่า พึงพอใจน้อยที่สุด

1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลนกกอก		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน มีความชัดเจน					
2	มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
3	มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
5	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ					
6	มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง อย่างเป็นธรรม					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ						
7	มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
8	มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เช่น เสียงตามสาย เอกสาร เป็นต้น					
9	มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
10	มีกล่องเพื่อรับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ					
11	มีการให้บริการนอกเวลาทำการ					
12	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็วและสะดวก					
13	มีการออกให้บริการนอกสถานที่					

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลนกกอก		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
14	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม					
15	เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
16	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความ พร้อมในการบริการ					
17	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อ ซักถาม การชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
18	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
19	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
20	ที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
21	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งพักคอย เป็นต้น					
22	ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
23	ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
24	คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
25	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					
26	มีป้ายบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

2. งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลนกกอก		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน มีความชัดเจน					
2	มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
3	มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
5	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ					
6	มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง อย่างเป็นธรรม					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ						
7	มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ให้บริการ					
8	มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เช่น เสียงตามสาย เอกสาร เป็นต้น					
9	มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
10	มีกล่องเพื่อรับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ					
11	มีการให้บริการนอกเวลาทำการ					
12	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็วและสะดวก					
13	มีการออกให้บริการนอกสถานที่					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
14	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม					
15	เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
16	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ					
17	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม การชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
18	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลนกกอก		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
19	เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
4. ด้านอาคาร สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก						
20	ที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
21	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งพักคอย เป็นต้น					
22	ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
23	ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
24	คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
25	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					
26	มีป้ายบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

3. งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลนกกอก		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน มีความชัดเจน					
2	มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
3	มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
5	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ					
6	มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง อย่างเป็นธรรม					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ						
7	มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
8	มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เช่น เสียงตามสาย เอกสาร เป็นต้น					

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลนกออก		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
9	มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
10	มีกล่องเพื่อรับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ					
11	มีการให้บริการนอกเวลาทำการ					
12	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็วและสะดวก					
13	มีการออกให้บริการนอกสถานที่					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
14	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม					
15	เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
16	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความ พร้อมในการบริการ					
17	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อ ซักถาม การชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
18	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
19	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
4. ด้านอาคาร สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก						
20	ที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
21	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งพักคอย เป็นต้น					
22	ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
23	ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
24	คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
25	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					
26	มีป้ายบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

4. งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลนกกอก		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน มีความชัดเจน					
2	มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
3	มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
5	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ					
6	มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง อย่างเป็นธรรม					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ						
7	มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
8	มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เช่น เสียงตามสาย เอกสาร เป็นต้น					
9	มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
10	มีกล่องเพื่อรับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ					
11	มีการให้บริการนอกเวลาทำการ					
12	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็วและสะดวก					
13	มีการออกให้บริการนอกสถานที่					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
14	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม					
15	เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
16	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ					
17	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม การชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
18	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลนกกอก		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
19	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
4. ด้านอาคาร สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก						
20	ที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
21	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งพักคอย เป็นต้น					
22	ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
23	ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
24	คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
25	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					
26	มีป้ายบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลนกกอก อำเภอ
ปทุมชัย จังหวัดนครราชสีมา

1. ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่าเทศบาลตำบลนกกอก มีผลงานด้านใดที่ท่านรู้สึกประทับใจมากที่สุด
เพราะอะไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่าสิ่งใดที่เทศบาลตำบลนกกอก ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....
