



**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561**

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง ให้ท่านตอบคำถามต่อไปนี้ด้วยการใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับท่านมากที่สุด

1. หน่วยงานที่เคยมาใช้บริการ

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> สำนักงานช่าง
<input type="checkbox"/> สำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
<input type="checkbox"/> กองการแพทย์
<input type="checkbox"/> ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครอุดรธานี
<input type="checkbox"/> พิพิธภัณฑ์เมืองอุดรธานี | <input type="checkbox"/> สำนักงานคลัง
<input type="checkbox"/> กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน
<input type="checkbox"/> สถานธนาบาล 1, 2
<input type="checkbox"/> ห้องฟ้าจำลอง |
|--|--|

2. เพศ

- | | |
|------------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ชาย | <input type="checkbox"/> หญิง |
|------------------------------|-------------------------------|

3. อายุ

- | | |
|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 21 ปี | <input type="checkbox"/> 21-30 ปี |
| <input type="checkbox"/> 31-40 ปี | <input type="checkbox"/> 41-50 ปี |
| <input type="checkbox"/> 51-60 ปี | <input type="checkbox"/> 61 ปีขึ้นไป |

4. อาชีพหลัก

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> นักเรียน/ นักศึกษา
<input type="checkbox"/> รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
<input type="checkbox"/> รับจ้างทั่วไป
<input type="checkbox"/> ไม่ได้ประกอบอาชีพ | <input type="checkbox"/> เกษตรกร
<input type="checkbox"/> ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย
<input type="checkbox"/> พนักงานบริษัท
<input type="checkbox"/> อาชีพอื่นๆ (โปรดระบุ)..... |
|---|--|

5. ภูมิลำเนาที่ท่านพักอาศัย

- | | |
|--------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> ในเขตเทศบาล | <input type="checkbox"/> นอกเขตเทศบาล (เขต/อำเภอ.....จังหวัด.....) |
|--------------------------------------|--|

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการ ของเทศบาลนครอุดรธานี	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1. การให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน				
2. มีความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน				
3. การให้บริการแต่ละขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว				
4. การแจ้งข้อมูลขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน				
5. การให้บริการมีความเสมอภาค ยุติธรรม และโปร่งใส				

ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการ ของเทศบาลนครอุดรธานี	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย				
2. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ				
3. มีความสะดวกในการใช้ช่องทางการให้บริการ				
4. มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีใช้ในแต่ละช่องทางการให้บริการ				
5. มีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการให้มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ				
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร				
2. มีความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงาน				
3. คอยให้ความช่วยเหลือและแนะนำต่อผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี				
4. มีการดูแล เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ				
5. มีบุคลิกภาพที่ดีและการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย				
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ				
1. มีอุปกรณ์สำนักงานและเครื่องมือสื่อสารในการบริการที่ทันสมัย				
2. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ				
3. มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ				
4. มีที่นั่งพักเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ				
5. ห้องน้ำสะอาดและอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม				
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ				
1. ให้บริการด้วยระบบสารสนเทศที่ทันสมัย				
2. มีระบบสารสนเทศหรือเอกสารหรือสื่อที่อธิบายขั้นตอนการให้บริการ				
3. มีการออกแบบระบบสารสนเทศที่ง่ายต่อการใช้งาน				
4. มีจุดบริการระบบสารสนเทศเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ				
5. ระบบสารสนเทศที่ใช้มีประโยชน์ต่อผู้มาใช้บริการ				
ด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน				
1. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด				
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ				
3. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ				

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงในการให้บริการ

จุดเด่นของการให้บริการ

.....

จุดที่ควรปรับปรุงในการให้บริการ

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม