



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองผือ โทรศัพท์ ๐๘ ๖๔๕๘ ๔๓๗๔

ที่ กส ๘๐๗๐๑/-

วันที่ ๗ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลหนองผือ

ตามที่คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองผือได้ทำการประเมินผลการปฏิบัติราชการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองผือ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ และสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เมื่อวันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ และที่ประชุมคณะกรรมการฯ ได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองผือ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ แล้วนั้น

เพื่อให้การปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองผือเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองผือ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ให้ท่านทราบ รายละเอียดปรากฏตามสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองผือ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ที่แนบมาด้วยนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นายกิตติยุทธ มะลิริส)
หัวหน้าสำนักปลัด

-ทราบ

- ดำเนินการตามเสนอ

(ลงชื่อ)

(นางสาวภัทชนันท์ แตนราชี่)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

- ทราบ

- ดำเนินการเผยแพร่ให้ประชาชนทราบโดยปิดประกาศประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของหน่วยงานต่อไป

(ลงชื่อ)

(นายสมัคร บุขัติ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองผือ

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองผือ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕



คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองผือ
อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองผือ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองผือ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ และเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจกระบวนการของหน่วยงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน โดยกลุ่มเป้าหมายคือ ประชาชนชาวตำบลชาวตำบลหนองผือที่มาใช้บริการ จำนวน ๖๕ คน ระยะเวลา ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ เครื่องมือเครื่องใช้ในการสำรวจความพึงพอใจ เป็นแบบสอบถาม โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยตนเอง ซึ่งการประเมินจำแนกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ข้อมูลการเข้ารับบริการ

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ด้านที่ ๑ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ มีจำนวน ๕ ข้อ

ด้านที่ ๒ ด้านช่องทางการให้บริการ จำนวน ๕ ข้อ

ด้านที่ ๓ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีจำนวน ๗ ข้อ

ด้านที่ ๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ จำนวน ๔ ข้อ

ด้านที่ ๕ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค จำนวน ๕ ข้อ

ตอนที่ ๔ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

ค่าระดับความพึงพอใจ แปลความหมายได้ ดังนี้

ระดับ ๑ หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

ระดับ ๒ หมายถึง พึงพอใจมาก

ระดับ ๓ หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

ระดับ ๔ หมายถึง พึงพอใจน้อย

ระดับ ๕ หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองผือ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ได้ร่วมประชุมกัน ครั้งที่ ๑ เมื่อวันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ เวลา ๐๙.๓๐ น. ณ ห้องประชุมองค์การบริหารส่วนตำบลหนองผือ ได้สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๓๘	๕๘.๔๖
หญิง	๒๗	๔๑.๕๓
รวม	๖๕	๑๐๐.๐๐

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๖	๙.๒๓
๒๑ - ๔๐ ปี	๑๒	๑๘.๔๗
๔๑ - ๖๐ ปี	๑๕	๒๓.๐๘
๖๐ ปีขึ้นไป	๓๒	๔๙.๒๓
รวม	๖๕	๑๐๐.๐๐
สถานภาพสมรส		
โสด	๒๗	๔๑.๕๔
สมรส	๓๓	๕๐.๗๗
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	๕	๗.๗๐
หม้าย	๐	๐
รวม	๖๕	๑๐๐.๐๐
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๒๑	๓๒.๓๑
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๓๔	๕๒.๓๑
ปริญญาตรี	๘	๑๒.๓๑
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๓.๐๘
รวม	๘๐	๑๐๐.๐๐
อาชีพ		
นักศึกษา	๗	๑๐.๗๗
ข้าราชการ	๕	๗.๗๐
พนักงานรัฐ / รัฐวิสาหกิจ	๘	๑๒.๓๑
เกษตรกร	๓๘	๕๘.๔๗
ธุรกิจส่วนตัว	๕	๗.๗๐
อื่นๆ	๒	๓.๐๘
รวม	๖๕	๑๐๐.๐๐
รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน		
ไม่มีรายได้	๒	๓.๐๘
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๒๐	๓๐.๗๗
๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท	๓๘	๕๘.๔๗
๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท	๕	๗.๗๐
มากกว่า ๑๕,๐๐๑ บาท	๐	๐
รวม	๖๕	๑๐๐.๐๐

จากตอนที่ ๑ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองผือ ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน ๖๕ คน ส่วนใหญ่เป็น เพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๔๖ มีอายุระหว่าง ๖๐ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๒๓ ระดับการศึกษาสูงสุด คือ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๓๑ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร (ร้อยละ ๕๘.๔๗) รองลงมา คือประเภท อื่นๆ (ร้อยละ ๓.๐๘)

ตอนที่ ๒ ข้อมูลการเข้ารับบริการ

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ในรอบ ๑ ปีที่ผ่านมา ท่านมารับบริการในงานนี้จำนวนกี่ครั้ง		
จำนวน ๑ ครั้ง/เดือน	๔๗	๗๒.๓๑
จำนวน ๒-๓ ครั้ง/เดือน	๑๘	๒๗.๗๐
จำนวน ๔-๕ ครั้ง/เดือน	๐	๐
มากกว่า ๕ ครั้ง/เดือน	๐	๐
รวม	๖๕	๑๐๐.๐๐
ช่วงเวลาที่ท่านเข้ารับบริการบ่อยครั้ง		
๐๘.๓๐ - ๑๒.๐๐ น.	๓๙	๖๐.๐๐
๑๒.๐๑ - ๑๓.๐๐ น.	๑๕	๒๓.๐๘
๑๓.๐๑ - ๑๖.๓๐ น.	๑๑	๑๖.๙๓
นอกเวลาราชการหรือวันหยุด	๐	๐
รวม	๖๕	๑๐๐
ระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง		
น้อยกว่า ๑๐ นาที	๕๒	๘๐.๐๐
๑๐ - ๓๐ นาที	๑๓	๒๐.๐๐
๓๑ - ๖๐ นาที	๐	๐
มากกว่า ๑ ชั่วโมง	๐	๐
รวม	๖๕	๑๐๐.๐๐
ท่านรับทราบขั้นตอนของการให้บริการหรือไม่		
ทราบ	๖๒	๙๕.๓๘
ไม่ทราบ	๓	๔.๖๑
รวม	๖๕	๑๐๐.๐๐
ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของ อบต.จากแหล่งใดมากที่สุด		
เว็บไซต์/สื่อออนไลน์	๕	๗.๗๐
สิ่งตีพิมพ์ เช่นจดหมายข่าว หนังสือพิมพ์	๐	๐
การติดประกาศต่างๆ	๑	๑.๕๔
ผู้นำชุมชน	๔๘	๗๓.๘๓
เพื่อนบ้าน	๒	๓.๐๘
บุคลากรของ อบต.	๖	๙.๒๓
เสียงตามสาย	๓	๔.๖๒
อื่นๆ โปรด ระบุ	๐	๐
รวม	๖๕	๑๐๐.๐๐

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็นรายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ									
	(๕) มากที่สุด	ร้อยละ	(๔) มาก	ร้อยละ	(๓) ปานกลาง	ร้อยละ	(๒) น้อย	ร้อยละ	(๑) น้อยที่สุด	ร้อยละ
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ										
๑) ป้ายขั้นตอนการให้บริการมองเห็นได้ชัดเจน	๔๓	๖๖.๑๕	๑๘	๒๗.๖๙	๓	๔.๖๑	๑	๑.๕๓	๐	๐
๒) ขั้นตอนกระบวนการให้บริการบอกไว้อย่างชัดเจน	๕๒	๘๐.๐๐	๘	๑๒.๓๐	๔	๖.๑๕	๑	๑.๕๓	๐	๐
๓) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากและไม่ซับซ้อน	๔๙	๗๕.๓๘	๕	๗.๖๙	๑๑	๑๖.๙๒	๐	๐	๐	๐
๔) การให้ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การใช้บัตรคิว	๕๒	๘๐.๐๐	๘	๑๒.๓๐	๔	๖.๑๕	๑	๑.๕๓	๐	๐
๕) ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม	๕๑	๗๘.๔๖	๖	๙.๒๓	๖	๙.๒๓	๑	๑.๕๓	๑	๑.๕๓
รวม		๗๕.๙๙		๑๓.๘๔		๘.๖๑		๑.๒๒		๐.๓๐
๒. ด้านช่องทางบริการ										
๑) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ เว็บบอร์ด โทรศัพท์	๔๘	๗๓.๘๔	๑๒	๑๘.๔๖	๕	๗.๖๙	๐	๐	๐	๐
๒) แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	๕๑	๗๘.๔๖	๑๐	๑๕.๓๘	๔	๖.๑๕	๐	๐	๐	๐
๓) มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน	๔๗	๗๒.๓๐	๑๘	๒๗.๖๙	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๔) มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	๔๕	๖๙.๒๓	๑๗	๒๖.๑๕	๑	๑.๕๓	๑	๑.๕๓	๑	๑.๕๓
๕) ความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร/คู่มือต่าง ๆ การจัดทำคู่มือประชาชน	๕๒	๘๐.๐๐	๙	๑๓.๘๔	๒	๓.๐๗	๑	๑.๕๓	๑	๑.๕๓
รวม		๗๔.๗๖		๒๐.๓๐		๓.๖๘		๐.๖๑		๐.๖๑
๓. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ										
๑) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน	๕๗	๘๗.๖๙	๕	๗.๖๙	๑	๑.๕๓	๒	๓.๐๗	๑	๑.๕๓
๒) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง	๖๓	๙๖.๙๒	๑	๑.๕๓	๑	๑.๕๓	๐	๐	๐	๐
๓) เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ	๕๙	๙๐.๗๖	๒	๓.๐๗	๑	๑.๕๓	๑	๑.๕๓	๑	๑.๕๓
๔) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มและเป็นมิตร	๔๘	๗๓.๘๔	๑๕	๒๓.๐๗	๒	๓.๐๗	๐	๐	๐	๐
๕) เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม	๕๒	๘๐.๐๐	๑๒	๑๘.๔๖	๑	๑.๕๓	๐	๐	๐	๐
๖) เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาใช้บริการ	๖๒	๙๕.๓๘	๑	๑.๕๓	๑	๑.๕๓	๑	๑.๕๓	๐	๐
๗) เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	๖๑	๙๓.๘๔	๒	๓.๐๗	๑	๑.๕๓	๑	๑.๕๓	๐	๐
รวม		๘๘.๓๔		๘.๓๔		๑.๗๕		๑.๐๙		๐.๔๓
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ										
๑) ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔๙	๗๕.๓๘	๑๕	๒๓.๐๗	๑	๑.๕๓	๐	๐	๐	๐

๒) มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการเห็นได้ง่ายชัดเจน	๕๘	๘๙.๒๓	๕	๗.๖๙	๑	๑.๕๓	๑	๑.๕๓	๐	๐
๓) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๖๐	๙๒.๓๐	๕	๗.๖๙	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๔) ความเป็นระเบียบในการจัดสถานที่และอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการ	๖๒	๙๕.๓๘	๓	๔.๖๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐
รวม		๘๘.๐๒		๑๐.๗๖		๐.๗๖		๐.๓๘		๐
๕) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่										
๕.๑ ที่จอดรถ	๕๐	๖๒.๕๐	๑๐	๑๒.๕๐	๕	๖.๒๕	๑๐	๑๒.๕๐	๕	๖.๒๕
๕.๒ ห้องน้ำ	๔๘	๖๐.๐๐	๑๒	๑๕.๐๐	๕	๖.๒๕	๑๑	๑๓.๗๕	๔	๕.๐๐
๕.๓ ที่นั่งคอยบริการ	๔๗	๕๘.๗๕	๑๕	๑๘.๗๕	๖	๗.๕๐	๖	๗.๕๐	๖	๗.๕๐
๕.๔ บริการน้ำดื่ม	๕๑	๖๓.๗๕	๙	๑๑.๒๕	๔	๕.๐๐	๑๑	๑๓.๗๕	๕	๖.๒๕
๕.๕ มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๕๙	๗๓.๗๕	๑๑	๑๓.๗๕	๑๐	๑๒.๕๐	๐	๐	๐	๐
รวม		๘๑.๒๒		๑๒.๖๑		๓.๙๙		๑.๘๔		๐.๓๐
ความพึงพอใจโดยภาพรวม ร้อยละ		๘๑.๖๖		๑๓.๑๗		๓.๗๕		๑.๐๒		๐.๓๒

จากตอนที่ ๓ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหนองผือ ในภาพรวม รายด้าน มีดังนี้

ด้านที่ ๑ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๗๕.๙๙ - พึงพอใจมาก ร้อยละ ๑๓.๘๔
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๘.๖๑ - พึงพอใจน้อย ร้อยละ ๑.๒๒
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๓๐

ด้านที่ ๒ ด้านช่องทางการให้บริการ

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๗๔.๗๖ - พึงพอใจมาก ร้อยละ ๒๐.๓๐
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๓.๖๘ - พึงพอใจน้อย ร้อยละ ๐.๖๑
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๖๑

ด้านที่ ๓ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๘๘.๓๔ - พึงพอใจมาก ร้อยละ ๘.๓๔
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑.๗๕ - พึงพอใจน้อย ร้อยละ ๑.๐๙
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๔๓

ด้านที่ ๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๘๘.๐๗ - พึงพอใจมาก ร้อยละ ๑๐.๗๕
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๐.๗๖ - พึงพอใจน้อย ร้อยละ ๐.๓๘
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐

ด้านที่ ๕ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๘๗.๒๒ - พึงพอใจมาก ร้อยละ ๑๒.๖๑
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๓.๙๙ - พึงพอใจน้อย ร้อยละ ๑.๘๔
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๓๐

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองผือ

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองผือโดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ดังนี้

- มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๘๑.๖๖ พึงพอใจมาก ร้อยละ ๑๓.๑๗ พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๓.๗๕ - พึงพอใจน้อย ร้อยละ ๑.๐๒ และพึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๓๐

จุดเด่นของการให้บริการ

๑. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)
๒. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์
๓. ความรวดเร็วในการให้บริการ
๔. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ

ตัวอย่างแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ

แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองผือ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองผือ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการ และกำหนดนโยบายการให้บริการแก่ประชาชน คำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบต่อท่านทางด้านารรับบริการแต่อย่างใด

ประเภทบริการจาก องค์การบริหารส่วนตำบล

- ๑) งานด้านจัดเก็บรายได้ (ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง)
- ๒) งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)
- ๓) งานด้าน พรบ.อำนาจความสะดวก (การก่อสร้างอาคารตามมาตรา 21)
- ๔) งานด้านสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)
- ๕) งานด้านเอกสารทั่วไป (ธุรการสำนักงานปลัด)

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

๑. เพศ

- ๑) ชาย ๒) หญิง

๒. อายุ

- ๑) ต่ำกว่า ๑๗ ปี ๒) ๑๘-๒๔ ปี ๓) ๒๕-๒๙ ปี ๔) ๓๐-๓๙ ปี
 ๕) ๔๐-๔๙ ปี ๖) ๕๐-๕๙ ปี ๗) ๖๐ ปีขึ้นไป

๓. สถานภาพสมรส

- ๑) โสด ๒) สมรส ๓) หย่าร้าง/แยกกันอยู่ ๔) หม้าย

๔. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

- ๑) ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ๒) มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า
 ๓) มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ๔) อนุปริญญาและปริญญาตรี
 ๕) สูงกว่าปริญญาตรี

๕. อาชีพหลัก

- ๑) รับราชการ/พนักงานของรัฐ ๒) รับจ้าง ๓) ธุรกิจส่วนตัว
 ๔) รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานอื่น ๆ ๕) ผู้รับบำนาญ ๖) เกษตรกรรม/กสิกรรม
 ๗) พนักงานท้องถิ่น/เทศบาล ๘) กำลังศึกษา ๙) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

๖. รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนของท่าน

๑) ไม่มีรายได้

๒) ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท

๓) ๕,๐๐๑-๑๐,๐๐๐ บาท

๔) ๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท

๕) มากกว่า ๑๕,๐๐๑ บาท

ตอนที่ ๒ ข้อมูลการเข้ารับบริการ

คำชี้แจง: โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

๑. ในรอบ ๑ ปีที่ผ่านมา ท่านมารับบริการในงานนี้จำนวนกี่ครั้ง (โดยประมาณ)

๑) จำนวน ๑ ครั้งต่อเดือน

๒) จำนวน ๒-๓ ครั้งต่อเดือน

๓) จำนวน ๔-๕ ครั้งต่อเดือน

๔) มากกว่า ๕ ครั้งต่อเดือน

๒. ช่วงเวลาที่ท่านเข้ารับบริการบ่อยครั้ง

๑) ๐๘.๓๐-๑๒.๐๐ น.

๒) ๑๒.๐๑-๑๓.๐๐ น.

๓) ๑๓.๐๐-๑๖.๓๐ น.

๔) นอกเวลาราชการหรือวันหยุด

๓. ระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง

๑) น้อยกว่า ๑๐ นาที

๒) ๑๐-๓๐ นาที

๓) ๓๑-๖๐ นาที

๔) มากกว่า ๑ ชั่วโมง

๔. ท่านรับทราบขั้นตอนของการให้บริการหรือไม่

๑) ทราบ

๒) ไม่ทราบ

๕. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลจากแหล่งใดมากที่สุด

๑) เว็บไซต์ / สื่อออนไลน์

๒) สิ่งตีพิมพ์ เช่น จดหมายข่าว หนังสือพิมพ์

๓) การติดประกาศต่าง ๆ

๔) ผู้นำชุมชน

๕) เพื่อนบ้าน

๖) บุคลากรของ อบต.

๗) เสียงตามสาย

๘) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบล

คำชี้แจง: โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง “ระดับความพึงพอใจ” ที่ตรงกับความเป็นจริง โดย

- ๕ หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับ มากที่สุด
- ๔ หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับ มาก
- ๓ หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับ ปานกลาง
- ๒ หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับ น้อย
- ๑ หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับ น้อยที่สุด

ประเด็นรายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ					
๑) ป้ายขั้นตอนการให้บริการมองเห็นได้ชัดเจน					
๒) ขั้นตอนกระบวนการให้บริการบอกไว้อย่างชัดเจน					
๓) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากและไม่ซับซ้อน					
๔) การให้ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การใช้บัตรคิว					
๕) ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม					
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ เว็บบอร์ด โทรศัพท์					
๒) แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
๓) มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน					
๔) มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ					
๕) ความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร/คู่มือต่าง ๆ การจัดทำคู่มือประชาชน					
๓. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน					
๒) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง					
๓) เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
๔) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มและเป็นมิตร					
๕) เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม					
๖) เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาใช้บริการ					
๗) เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ					
๑) ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๒) มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่ายชัดเจน					
๓) ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
๔) ความเป็นระเบียบในการจัดสถานที่และอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการ					
๕) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่					
๕.๑ ที่จอดรถ					
๕.๒ ห้องน้ำ					
๕.๓ ที่นั่งคอยบริการ					
๕.๔ บริการน้ำดื่ม					
๕.๕ มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					

ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการในรอบปีที่ผ่านมา

ผลงานด้านใดที่ท่านรู้สึกประทับใจในการให้บริการ.....

.....

.....

.....

.....

ผลงานด้านใดที่ท่านคิดว่าควรปรับปรุงแก้ไข.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ท่านเสียสละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบ