



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง โทรศัพท์ภายใน ๓

ที่ นม ๘๓๐๐๑ /-

วันที่ ๑๙ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการประชาชน

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง

ด้วยสำนักงานปลัด ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มาติดต่อขอรับบริการ จากองค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ดังนั้นสำนักงานปลัด จึงขอรายงานสรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับบริการ จำนวน ๑๐๐ ราย มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้รับบริการ

| สถานภาพ | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------|-------|----------|
| ๑. เพศ | | |
| ชาย | ๔๔ | (๔๔.๐๐) |
| หญิง | ๕๖ | (๕๖.๐๐) |
| รวม | ๑๐๐ | (๑๐๐.๐๐) |
| ๒. อายุ | | |
| ต่ำกว่า ๓๐ ปี | ๙ | (๙.๐๐) |
| ๓๑-๔๐ ปี | ๑๒ | (๑๒.๐๐) |
| ๔๑-๕๐ ปี | ๑๑ | (๑๑.๐๐) |
| มากกว่า ๕๐ ปี | ๖๘ | (๖๘.๐๐) |
| รวม | ๑๐๐ | (๑๐๐.๐๐) |
| ๓. การศึกษา | | |
| ประถมศึกษา | ๗๒ | (๗๒.๐๐) |
| มัธยมศึกษา | ๒๒ | (๒๒.๐๐) |
| ปวช./ปวส. | ๒ | (๒.๐๐) |
| ปริญญาตรี | ๔ | (๔.๐๐) |
| ปริญญาโท | - | (๐.๐๐) |
| อื่นๆ | - | (๐.๐๐) |
| รวม | ๑๐๐ | (๑๐๐.๐๐) |
| ๔. อาชีพ | | |
| เกษตรกร | ๕๘ | (๕๘.๐๐) |
| ค้าขาย | ๗ | (๗.๐๐) |
| รับจ้าง | ๒๘ | (๒๘.๐๐) |
| รับราชการ | ๒ | (๒.๐๐) |
| ธุรกิจส่วนตัว | ๕ | (๕.๐๐) |
| นักเรียน/นักศึกษา | ๔ | (๔.๐๐) |
| อื่นๆ | - | (๐.๐๐) |
| รวม | ๑๐๐ | (๑๐๐.๐๐) |

/ส่วนที่ ๒.....

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ เนื่องจากเป็นการสุ่มตัวอย่าง จึงไม่เก็บข้อมูลในส่วนนี้

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

| รายการ | ระดับความพึงพอใจ | | | |
|---|------------------|-------|-------|-------------|
| | ดีมาก | ดี | พอใช้ | ควรปรับปรุง |
| ๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ๔๙.๗๕ | ๔๙.๒๕ | ๑.๐๐ | - |
| ๑.๑ เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ | ๕๙.๐๐ | ๔๐.๐๐ | ๑.๐๐ | - |
| ๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ | ๕๗.๐๐ | ๔๓.๐๐ | - | - |
| ๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง | ๔๙.๐๐ | ๕๐.๐๐ | ๑.๐๐ | - |
| ๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม | ๓๔.๐๐ | ๖๔.๐๐ | ๒.๐๐ | - |
| ๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | ๓๔.๐๐ | ๖๔.๓๓ | ๑.๖๗ | - |
| ๒.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน | ๑๔.๐๐ | ๘๕.๐๐ | ๑.๐๐ | - |
| ๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว | ๔๘.๐๐ | ๕๐.๐๐ | ๒.๐๐ | - |
| ๒.๓ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน | ๔๐.๐๐ | ๕๘.๐๐ | ๒.๐๐ | - |
| ๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ๓๔.๐๐ | ๖๒.๐๐ | ๔.๐๐ | - |
| ๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ | ๒๗.๐๐ | ๗๐.๐๐ | ๓.๐๐ | - |
| ๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ | ๓๕.๐๐ | ๖๐.๐๐ | ๕.๐๐ | - |
| ๓.๓ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย | ๔๐.๐๐ | ๕๖.๐๐ | ๔.๐๐ | - |

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ

- ไม่มีข้อเสนอแนะ -

ในภาพรวมของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรงเป็นดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๗๕ ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๒๕ ในระดับพอใช้ คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๐ และไม่มีความคิดเห็นในเรื่องของการปรับปรุง

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐๐ ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๓๓ ในระดับพอใช้ คิดเป็นร้อยละ ๑.๖๗ และไม่มีความคิดเห็นในเรื่องของการปรับปรุง

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐๐ ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๐๐ ในระดับพอใช้ คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐ และไม่มีความคิดเห็นในเรื่องของการปรับปรุง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางสาวจิรินทร์ วิกสูงเนิน)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

/ความเห็น....

ความเห็น รองปลัด อบต.

.....
.....



(นายรณฤทธิ์ หิงสันเทียะ)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง

ความเห็น ปลัด อบต.

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

(นายรณฤทธิ์ หิงสันเทียะ)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง

ความเห็น นายก อบต.

.....
.....



(นายสุทิน พูนน้อย)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการประชาชน

ประจำปี
๒๕๖๕



องค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง
อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๕๔ มาตรา ๓/๑ บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของภาครัฐควมมี ประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิก หน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนมีผู้รับผิดชอบต่อผลงาน” ประกอบกับพระราช กฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ หมวด ๒ ว่าด้วยเรื่องการบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน (๔) กำหนดว่า “ให้เป็นหน้าที่ของราชการที่จะต้องคอย รับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงหรือเสนอแนะ ต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสม”

ดังนั้น คุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ และการอำนวยความสะดวก จึงเป็นเรื่องสำคัญ ที่จะต้องรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ เพื่อนำไปแก้ไขและปรับปรุง ไม่ว่าจะ เป็น ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งส่งผล กระทบต่อประสิทธิภาพในการบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง จึงได้ทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลสำโรงขึ้น เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ สำหรับผู้บริหารและพนักงานส่วน ตำบลตลอดจน ลูกจ้างผู้ปฏิบัติงานทุกคนที่จะได้นำไปปรับปรุง แก้ไขในการให้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อให้ได้การดำเนินการบริการสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และปรับปรุงแก้ไขให้ ดียิ่งขึ้น

ขอบเขตของการสำรวจ

ขอบเขตของการศึกษาในครั้งนี้ ครอบคลุมการสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการใน ๓ ด้าน ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พร้อมทั้งเสนอแนะ ในสิ่งที่องค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ต้องแก้ไข ปรับปรุง และสิ่งที่จะเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๒. สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ให้มีคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น
๓. ผู้บริหารสามารถนำผลการสำรวจความพึงพอใจไปเป็นแนวทางในการบริหารจัดการให้บริการ ของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

.....

ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง
ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

จากการสุ่มตัวอย่างในการกรอกแบบสอบถามผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง จำนวน ๑๐๐ ตัวอย่าง มีผลการประเมินโดยคิดเป็นค่าร้อยละ ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้รับบริการ

| สถานภาพ | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------|------------|-----------------|
| ๑. เพศ | | |
| ชาย | ๔๔ | (๔๔.๐๐) |
| หญิง | ๕๖ | (๕๖.๐๐) |
| รวม | ๑๐๐ | (๑๐๐.๐๐) |
| ๒. อายุ | | |
| ต่ำกว่า ๓๐ ปี | ๙ | (๙.๐๐) |
| ๓๑-๔๐ ปี | ๑๒ | (๑๒.๐๐) |
| ๔๑-๕๐ ปี | ๑๑ | (๑๑.๐๐) |
| มากกว่า ๕๐ ปี | ๖๘ | (๖๘.๐๐) |
| รวม | ๑๐๐ | (๑๐๐.๐๐) |
| ๓. การศึกษา | | |
| ประถมศึกษา | ๗๒ | (๗๒.๐๐) |
| มัธยมศึกษา | ๒๒ | (๒๒.๐๐) |
| ปวช./ปวส. | ๒ | (๒.๐๐) |
| ปริญญาตรี | ๔ | (๔.๐๐) |
| ปริญญาโท | - | (๐.๐๐) |
| อื่นๆ | - | (๐.๐๐) |
| รวม | ๑๐๐ | (๑๐๐.๐๐) |
| ๔. อาชีพ | | |
| เกษตรกร | ๕๘ | (๕๘.๐๐) |
| ค้าขาย | ๗ | (๗.๐๐) |
| รับจ้าง | ๒๘ | (๒๘.๐๐) |
| รับราชการ | ๒ | (๒.๐๐) |
| ธุรกิจส่วนตัว | ๕ | (๕.๐๐) |
| นักเรียน/นักศึกษา | ๔ | (๔.๐๐) |
| อื่นๆ | - | (๐.๐๐) |
| รวม | ๑๐๐ | (๑๐๐.๐๐) |

ผู้ตอบแบบสอบถาม กล่าวคือ เป็นหญิง ๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๐๐ เป็นชาย ๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๐ เป็นผู้อายุต่ำกว่า ๓๐ ปี จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๐๐ อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๐ อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๐๐ มากกว่า ๕๐ ปี จำนวน ๖๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๐๐

สำหรับการศึกษา พบว่า ผู้มาขอใช้บริการ มีวุฒิการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน ๗๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๐๐ มัธยมศึกษา จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๐ ปวช./ปวส. จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐ ปริญญาตรี จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐ ปริญญาโทและอื่นๆ -

ในส่วนของอาชีพ พบว่ามีผู้มาขอใช้บริการประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน ๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๐๐ ค้าขาย จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๐๐ รับจ้างจำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐๐ ราชการ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐ ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐ นักเรียน/นักศึกษาและอื่นๆ -

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ เนื่องจากเป็นการสุ่มตัวอย่าง จึงไม่เก็บข้อมูลในส่วนนี้

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

การสุ่มตัวอย่างประเมินความพึงพอใจในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ในประเด็นที่เกี่ยวข้อง ๓ ประเด็น ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยจัดระดับการประเมินเป็น ดีมาก ดี พอใช้ และควรปรับปรุง จากการประเมิน พบว่าสามารถประมวลผลโดยคิดเป็นร้อยละ ได้ดังนี้

| รายการ | ระดับความพึงพอใจ | | | |
|--|------------------|--------------|-------------|-------------|
| | ดีมาก | ดี | พอใช้ | ควรปรับปรุง |
| ๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ๔๙.๗๕ | ๔๙.๒๕ | ๑.๐๐ | - |
| ๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ | ๕๙.๐๐ | ๔๐.๐๐ | ๑.๐๐ | - |
| ๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ | ๕๗.๐๐ | ๔๓.๐๐ | - | - |
| ๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง | ๔๙.๐๐ | ๕๐.๐๐ | ๑.๐๐ | - |
| ๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม | ๓๔.๐๐ | ๖๔.๐๐ | ๒.๐๐ | - |
| ๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | ๓๔.๐๐ | ๖๔.๓๓ | ๑.๖๗ | - |
| ๒.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน | ๑๔.๐๐ | ๘๕.๐๐ | ๑.๐๐ | - |
| ๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว | ๔๘.๐๐ | ๕๐.๐๐ | ๒.๐๐ | - |
| ๒.๓ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน | ๔๐.๐๐ | ๕๘.๐๐ | ๒.๐๐ | - |

| รายการ | ระดับความพึงพอใจ | | | |
|---|------------------|-------|-------|-------------|
| | ดีมาก | ดี | พอใช้ | ควรปรับปรุง |
| ๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ๓๔.๐๐ | ๖๒.๐๐ | ๔.๐๐ | - |
| ๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ | ๒๗.๐๐ | ๗๐.๐๐ | ๓.๐๐ | - |
| ๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ | ๓๕.๐๐ | ๖๐.๐๐ | ๕.๐๐ | - |
| ๓.๓ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย | ๔๐.๐๐ | ๕๖.๐๐ | ๔.๐๐ | - |

ด้านที่ ๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ ดังนี้ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย ระดับดีมาก ร้อยละ ๕๙.๐๐ ระดับดี ร้อยละ ๔๐.๐๐ ระดับพอใช้ ร้อยละ ๑.๐๐ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ระดับดีมาก ร้อยละ ๕๗.๐๐ ระดับดี ร้อยละ ๔๓.๐๐ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง ระดับดีมาก ร้อยละ ๔๙.๐๐ ระดับดี ร้อยละ ๕๐.๐๐ ระดับพอใช้ ร้อยละ ๑.๐๐ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ระดับดีมาก ร้อยละ ๓๔.๐๐ ระดับดี ร้อยละ ๖๔.๐๐ ระดับพอใช้ ร้อยละ ๒.๐๐

ด้านที่ ๒ ด้านกระบวนการขั้นตอนการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ ดังนี้ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ระดับดีมาก ร้อยละ ๑๔.๐๐ ระดับดี ร้อยละ ๘๕.๐๐ ระดับพอใช้ ร้อยละ ๑.๐๐ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว ระดับดีมาก ร้อยละ ๔๘.๐๐ ระดับดี ร้อยละ ๕๐.๐๐ ระดับพอใช้ ร้อยละ ๒.๐๐ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ระดับดีมาก ร้อยละ ๔๐.๐๐ ระดับดี ร้อยละ ๕๘.๐๐ ระดับพอใช้ ร้อยละ ๒.๐๐

ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ ดังนี้ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ ระดับดีมาก ร้อยละ ๒๗.๐๐ ระดับดี ร้อยละ ๗๐.๐๐ ระดับพอใช้ ร้อยละ ๓.๐๐ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ระดับดีมาก ร้อยละ ๓๕.๐๐ ระดับดี ร้อยละ ๖๐.๐๐ ระดับพอใช้ ร้อยละ ๕.๐๐ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย ระดับดีมาก ร้อยละ ๔๐.๐๐ ระดับดี ร้อยละ ๕๖.๐๐ ระดับพอใช้ ร้อยละ ๔.๐๐

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ

คำถามแบบปลายเปิดโดยให้คำถามว่า ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ควรปรับปรุงด้านใด (โปรดระบุ)

- ไม่มีข้อเสนอแนะ -

สรุป

ในภาพรวมของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรงเป็นดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๗๕ ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๒๕
ในระดับพอใช้ คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๐ และไม่มีความคิดเห็นในเรื่องของการปรับปรุง

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐๐ ในระดับดี คิดเป็น
ร้อยละ ๖๔.๓๓ ในระดับพอใช้ คิดเป็นร้อยละ ๑.๖๗ และไม่มีความคิดเห็นในเรื่องของการปรับปรุง

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐๐ ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ
๖๒.๐๐ ในระดับพอใช้ คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐ และไม่มีความคิดเห็นในเรื่องของการปรับปรุง

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามความพึงพอใจ



แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
องค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา

องค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

* โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องว่าง ที่เลือก

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

๑. เพศ ชาย หญิง
๒. อายุ ต่ำกว่า ๓๐ ปี ๓๑ - ๔๐ ปี ๔๐-๕๐ ปี
 มากกว่า ๕๐ ปี
๓. การศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษา ปวช./ปวส.
 ปริญญาตรี ปริญญาโท อื่นๆ (ระบุ).....
๔. อาชีพ เกษตรกร ค้าขาย รับจ้าง
 รับราชการ ธุรกิจส่วนตัว นักเรียน/นักศึกษา
 อื่นๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ ๒ : เรื่องที่ขอรับบริการ (เลือก ๑ รายการที่ขอรับบริการ)

| | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> การขอข้อมูลข่าวสารของทางราชการ | <input type="checkbox"/> งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย |
| <input type="checkbox"/> การยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ | <input type="checkbox"/> ขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายและสะสมอาหาร |
| <input type="checkbox"/> การขอใช้วัสดุ/อุปกรณ์ | <input type="checkbox"/> การขอใช้บริการ Internet |
| <input type="checkbox"/> การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร | <input type="checkbox"/> สวัสดิการผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์/เด็กแรกเกิด |
| <input type="checkbox"/> การออกแบบอาคาร | <input type="checkbox"/> กิจกรรมเด็ก/เยาวชน |
| <input type="checkbox"/> การจดทะเบียนพาณิชย์ | <input type="checkbox"/> การชำระภาษี |
| <input type="checkbox"/> ขอดัดตั้งมิเตอร์น้ำ/ชำระค่าน้ำประปา | <input type="checkbox"/> งานส่งเสริมการเกษตร |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ (ระบุ)..... | |

ส่วนที่ ๓ : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

| รายการ | ระดับความพึงพอใจ | | | |
|---|------------------|----|-------|-------------|
| | ดีมาก | ดี | พอใช้ | ควรปรับปรุง |
| ๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | |
| ๑.) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย | | | | |
| ๒.) เจ้าหน้าที่ให้การบริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ | | | | |
| ๓.) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง | | | | |
| ๔.) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม | | | | |
| ๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | | | | |
| ๑.) ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน | | | | |
| ๒.) ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว | | | | |
| ๓.) มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน | | | | |
| ๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | |
| ๑.) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ | | | | |
| ๒.) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ | | | | |
| ๓.) อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย | | | | |

ส่วนที่ ๔ : ข้อเสนอแนะ

ท่านคิดว่า องค์กรบริหารส่วนตำบลสำโรง ควรปรับปรุงด้านใด (โปรดระบุ)

.....

.....

.....

.....

ขอบคุณที่ตอบแบบสอบถาม
