

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทะเล อ.บำเหน็จณรงค์ จ.ชัยภูมิ**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน
เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
2. อายุ ปี
3. จบการศึกษาชั้นสูงสุด

☐ 1. ไม่ได้เรียนหนังสือ
☐ 3. มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ 5. อนุปริญญา / ปวส.
☐ 7. สูงกว่าปริญญาตรี

☐ 2. ประถมศึกษา
☐ 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
☐ 6. ปริญญาตรี
☐ 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- 4.อาชีพ

เกษตรกร
 ลูกจ้าง

ประกอบธุรกิจส่วนตัว
 นักเรียน/นักศึกษา

รับราชการ
 อื่น ๆ

ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

- การข้อมูลข่าวสารทางราชการ
 การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
การใช้ Internet ตำบล
ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร
 การชำระภาษี ต่างๆ

..... การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ
 การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก
 การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
 การขอจดทะเบียนพาณิชย์
 อื่น ๆ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทะเล อ.บำเหน็จณรงค์ จ.ชัยภูมิ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
1.4 ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ					
1.5 ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
1.6 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ					
2. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
2.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
2.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี					
2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
3. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
3.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ					
3.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ					
3.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
3.7 มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
3.8 ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
4. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
4.1 ได้รับการตรงตามความต้องการ					
4.2 ได้รับการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์					
4.3 ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทะเล อ.บ้านหินเจดีย์ จ.ชัยภูมิ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน 100 คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

- | | | |
|-------------------------|--|--------------------|
| 1. เพศ | 1. ชายจำนวน 40 คน | 2. หญิงจำนวน 60 คน |
| 2. อายุ | ปี | |
| 3. จบการศึกษาชั้นสูงสุด | 1. ไม่ได้เรียนหนังสือจำนวน 3 คน 2. ประถมศึกษา จำนวน 48 คน
3. มัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน 23 คน 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 17 คน
5. อนุปริญญา / ปวส. จำนวน 5 คน 6. ปริญญาตรี จำนวน 3 คน
7. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน 8. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | |
| 4.อาชีพ | ...34 คน....เกษตรกร ...25 คน..ประกอบธุรกิจส่วนตัว ...6 คน..รับราชการ
...13 คน.....ลูกจ้าง ...18 คน..นักเรียน/นักศึกษา ...4 คน..อื่น ๆ | |

ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

- | | |
|--|--|
| ...9 คน... การซ่อมแซมขั้วสารทางราชการ
...0 คน... การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
...17คน...การใช้ Internet ตำบล
...3. คน.. ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร
...35 คน..การชำระภาษี ต่างๆ | ...20 คน..การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ
...7.. คน..การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก
.....4 คน..การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
...5.. คน..การขอจดทะเบียนพาณิชย์
..... อื่น ๆ |
|--|--|

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	77 คน	23 คน			
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	82 คน	18 คน			
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	78 คน	22 คน			
1.4 ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ	87 คน	12 คน	1 คน		
1.5 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	90 คน	10 คน			
1.6 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	79 คน	21 คน			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
2.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	80 คน	20 คน			
2.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	75 คน	20 คน	5 คน		
2.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	88 คน	12 คน			
2.4 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	90 คน	10 คน			

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	75 คน	15 คน	10 คน		
2.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	81 คน	19 คน			
3. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	95 คน	5 คน			
3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	90 คน	10 คน			
3.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	92 คน	8 คน			
3.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	83 คน	10 คน	7 คน		
3.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	95 คน	5 คน			
3.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	82 คน	10 คน	8 คน		
3.7 มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	87 คน	12 คน	1 คน		
3.8 ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	77 คน	23 คน			
4. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
4.1 ได้รับการบริการตรงตามความต้องการ	84 คน	16 คน			
4.2 ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	87 คน	13 คน			
4.3 ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	78 คน	22 คน			

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....

.....



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ (สำนักปลัด) องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทะเล

ที่ ชย ๗๕๖๐๑/

วันที่ ๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานการความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทะเล ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทะเล

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทะเล ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทะเล ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ มีประชาชนมาใช้บริการต่าง ๆ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทะเล จำนวน ๑๐๐ คน ดังรายละเอียดแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(นายอนนท์ ดาไม้)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความคิดเห็น.....

ความคิดเห็น.....

(นายวีระศักดิ์ ประสมทรัพย์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทะเล

(นายวีรภาส ตันติปัญจพร)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทะเล