



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ...สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด.....

ที่ กส ๗๓๕๐๑/..... วันที่๑..พฤศจิกายน ๒๕๖๔.....

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด

ด้วยสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด ได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เสร็จเรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

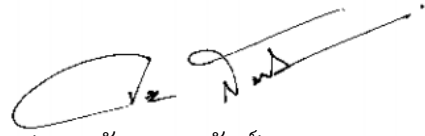
(นางพัชรินทร์ เวสสุกรรม)
นักจัดการงานทั่วไป

ความเห็น.....

(นายบุญส่ง นาสมสร้อย)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็น.....

.....

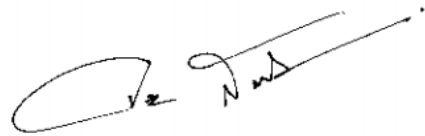


(นายจรัส สวงรัตน)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด

ความเห็น.....

.....



(นายจรัส สวงรัตน)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด

บทที่ ๑

บทนำ

โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน

ของ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด ได้ดำเนินการตามภารกิจตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ ตลอดจนแก้ไขเพิ่มเติม ทั้งทางด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การส่งเสริมพัฒนาคุณภาพชีวิต การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เป็นต้น ซึ่งเป็นภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาดได้ ให้บริการแก่ประชาชนทั้งในและนอกพื้นที่ ไม่ว่าจะเป็น การรับลงทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ การจดทะเบียนพาณิชย์ และในแง่ของการการออกไปอนุญาตต่างๆ เช่น ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ การเก็บขนสิ่งปฏิกูลมูลฝอย รวมถึงการให้บริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า การช่วยเหลือผู้ป่วยฉุกเฉิน การกำจัดขยะมูลฝอย ฯลฯ ซึ่งการบริการดังกล่าวได้ดำเนินการภายใต้หลักธรรมาภิบาล หรือเรียกได้ว่าการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ซึ่งเป็นหลักในการอยู่ร่วมกันในบ้านเมืองและสังคมอย่างมีความสุข โดยทุกคนมีส่วนร่วมในการรับรู้ และร่วมเสนอความคิดเห็น และเปิดโอกาสให้ประชาชนมีช่องทางเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด

ดังนั้นสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาดจึงได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ขึ้นเพื่อรับฟังความคิดเห็น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนางานระบบการให้บริการประชาชนของหน่วยงานต่อไป

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
๒. เพื่อสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ
๓. เพื่อนำผลสำรวจไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น

กลุ่มเป้าหมาย

ประชาชนที่มาใช้บริการ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด จำนวนไม่น้อยกว่า ๑๐๐ คน

ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างวันที่ ๑๕ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ ธันวาคม ๒๕๖๔

วิธีดำเนินการ

- ๑.ประชุมคณะทำงาน
- ๒.ออกแบบสำรวจ
- ๓.ดำเนินการสำรวจความคิดเห็น
- ๔.สรุปผลการสำรวจ
- ๕.รายงานผลให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

หน่วยงานรับผิดชอบ

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด

บทที่ ๒

วิธีการขั้นตอนดำเนินการสำรวจ

ว/ด/ป	รายการ/กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
๑๕ ต.ค.๖๓	ประชุมคณะทำงาน ออกแบบสอบถาม	นางพัชรินทร์ เวชสุภกรม นักจัดการงานทั่วไป	
๑ พ.ย.๖๓ ๓๐ ก.ค.๖๔	ดำเนินการสำรวจ	จนท.สำนักปลัด	
๑-๓๐ ส.ค. ๖๔	รวบรวมแบบสำรวจ	นางพัชรินทร์ เวชสุภกรม (นักจัดการงานทั่วไป) นางสาวจามจรี เวียงปฎิ (ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ)	
๒๐ ก.ย. ๖๔	ประชุมวิเคราะห์ข้อมูล	คณะทำงาน นางพัชรินทร์ เวชสุภกรม นักจัดการงานทั่วไป	
๓๐ ก.ย. ๖๔	จัดทำรายงาน	นางพัชรินทร์ เวชสุภกรม นักจัดการงานทั่วไป	

หมายเหตุ: วันเวลาดำเนินกิจกรรมสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม

กิจกรรม จัดประชุม ออกแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจ ๑๕ ตุลาคม ๒๕๖๓

กิจกรรมขั้นตอนการออกแบบ แบบสอบถามซึ่งจะนำไปสำรวจความคิดเห็นของประชาชน
คณะทำงานได้หารือกัน กำหนดประเด็นในการสอบถาม ไว้ จำนวน ๔ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ เป็นข้อมูลทั่วไป โดยมีเนื้อหา

- ๑.๑ เพศ
- ๑.๒ อายุ
- ๑.๓ การศึกษา
- ๑.๔ อาชีพ

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

- ๒.๑ การข้อมูลข่าวสารทางราชการ
- ๒.๒ การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ
- ๒.๓ การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
- ๒.๔ การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก
- ๒.๕ การใช้ Internet ตำบล
- ๒.๖ การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- ๒.๗ ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร
- ๒.๘ การขอจดทะเบียนพาณิชย์
- ๒.๙ การชำระภาษี ต่างๆ
- ๒.๑๐ อื่น ๆ

ตอนที่ ๓ ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

- ๓.๑ เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อัยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย

- ๓.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว แลเอาใจใส่
- ๓.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ
- ๓.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม
- ๓.๕ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย
- ๓.๖ ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน
- ๓.๗ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน
- ๓.๘ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม

ตอนที่ ๔ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

การตรวจสอบความพึงพอใจในการให้บริการ กำหนดไว้ ๕ ระดับดังนี้

ดีมาก

ดี

ปานกลาง

พอใจน้อย

ควรปรับปรุง

บทที่ ๓

ผลการดำเนินการ

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการมาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล
โคกสะอาดประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ สรุปได้ดังนี้

๓.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๓.๑ แสดงจำนวนและร้อยละเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพส่วนตัว	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
๑.๑ ชาย	๔๘	๔๘.๐๐
๑.๒ หญิง	๕๒	๕๒.๐๐
๒. อายุ		
๒.๑ ต่ำกว่า ๑๕ ปี	๐	๐.๐๐
๒.๒ ๑๕-๓๐ ปี	๒๘	๒๘.๐๐

๒.๓ ๓๑-๕๐ ปี	๒๓	๒๓.๐๐
๒.๔ ๕๑-๖๐ ปี	๓๒	๓๒.๐๐
๒.๕ ๖๑ ปีขึ้นไป	๑๗	๑๗.๐๐
๓. อาชีพ		
๓.๑ เกษตรกร	๔๘	๔๘.๐๐
๓.๒ รับจ้างทั่วไป	๑๕	๑๕.๐๐
๓.๓ ลูกจ้างบริษัทเอกชน	๑๓	๑๓.๐๐
๓.๔ ค้าขายธุรกิจส่วนตัว	๑๔	๑๔.๐๐
๓.๕ รับราชการ	๖	๖.๐๐
๓.๕ อื่นๆ	๒	๒.๐๐
๔. การศึกษา		
๔.๑ ประถมศึกษา	๕๑	๕๑.๐๐
๔.๒ มัธยมศึกษาตอนต้น	๒๓	๒๓.๐๐
๔.๓ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๑๗	๑๗.๐๐
๔.๔ อนุปริญญา/ปวส.	๕	๕.๐๐
๔.๖ ปริญญาตรี	๓	๓.๐๐
๓.๗ สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๑.๐๐

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน ๕๒ คน และเพศชาย ๔๘ คน โดยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๕๑-๖๐ปี จำนวน ๓๒ คน รองลงมาคือ อายุ ๑๕ - ๓๐ ปี และน้อยที่สุดคือ อายุ ๖๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๗ คน ด้านการประกอบอาชีพพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพเกษตรกร มากที่สุด จำนวน ๔๘ คน รองลงมาคืออาชีพ รับจ้างทั่วไป จำนวน ๑๕ คน และน้อยที่สุดคือ อาชีพ อื่น จำนวน ๒ คน

ด้านการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด จำนวน ๕๑ คน รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๒๓ คน และน้อยที่สุดคือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑ คน

๓.๒ เรื่องที่มาขอรับบริการ

ผลจากการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด เรื่องที่มาขอรับบริการมีดังนี้

ตารางที่ ๓.๒ เรื่องที่มาขอรับบริการ

	เรื่องที่มาขอรับบริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
๑	การข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๐	๐.๐๐
๒	การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ	๖๙	๔๙.๐๐
๓	การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๓	๓.๐๐
๔	การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	๗	๗.๐๐
๕	การใช้ Internet ตำบล	๐	๐.๐๐

๖	การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๔	๔.๐๐
๗	ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๑๐	๑๐.๐๐
๘	การขอจดทะเบียนพาณิชย์	๑๑	๑๑.๐๐
๙	การชำระภาษี ต่างๆ	๒๑	๒๑.๐๐
๑๐	อื่น ๆ	๐	๐.๐๐

จากตารางพบว่า มีผู้มาขอรับบริการด้านการขอรับเบี่ยยังชีพต่างๆมากที่สุด จำนวน ๖๙ คน รองลงมาคือ การขอจดทะเบียนพาณิชย์ จำนวน ๑๑ คน และน้อยที่สุดคือ การยื่นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จำนวน ๓ คน

๓.๓ ผลการสำรวจความคิดเห็น

จากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด จำนวน ๘ ประการที่กำหนดไว้ในแบบสอบถาม มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๓.๓ ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใจน้อย	ควรปรับปรุง
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๗๒ คน	๒๓ คน	๕ คน		
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๑๘ คน	๘๐ คน	๒ คน		
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๗๘ คน	๒๐ คน	๒ คน		
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๑๘ คน	๘๐ คน	๒ คน		
๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๘๗ คน	๑๒ คน	๑ คน		
๖. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๑๗ คน	๘๓ คน			
๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔๐ คน	๕๕ คน	๕ คน		
๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม	๗๙ คน	๑๗ คน		๔ คน	

จากตารางพบว่า ความคิดเห็นจากผู้รับบริการ แต่ละประเด็นคำถาม มีดังนี้

๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย ผลสำรวจอยู่ในระดับ ดีมาก
คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๐๐

๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ผลสำรวจอยู่ในระดับ ดี คิดเป็น ร้อยละ ๘๐.๐๐

๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ผลสำรวจอยู่ในระดับ ดี
มาก
คิดเป็น คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๐๐

๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ผลสำรวจอยู่ในระดับ ดี คิดเป็น ร้อยละ ๘๐.๐๐

๕ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ผลสำรวจอยู่ในระดับ ดีมาก คิดเป็น ร้อยละ ๘๗.๐๐

๖ ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน ผลสำรวจอยู่ในระดับ ดี คิดเป็นร้อยละ
๘๓.๐๐

๗ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ผลสำรวจอยู่ในระดับ ดี คิดเป็นร้อยละ
๕๕.๐๐

๘ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ผลสำรวจอยู่ในระดับ ดีมาก
คิด
เป็นร้อยละ ๗๙.๐๐

สรุปภาพรวมแล้วจากผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลโคก
สะอาด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับ ดี-ดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๓๖

บทที่ ๔

สรุปและข้อเสนอแนะ

จากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคก
สะอาด อำเภอหนองชัย จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน

สำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ และนำผลสำรวจไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๐๐ คน นำข้อมูลมาสรุปได้ดังนี้

๔.๑ ผลการสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน ๕๒ คน และเพศชาย ๔๘ คน โดยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๕๑-๖๐ปี จำนวน ๓๒ คน รองลงมาคือ อายุ ๑๕ - ๓๐ ปี และน้อยที่สุดคือ อายุ ๖๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๗ คน ด้านการประกอบอาชีพพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพเกษตรกร มากที่สุด จำนวน ๔๘ คน รองลงมาคืออาชีพ รับจ้างทั่วไป จำนวน ๑๕ คน และน้อยที่สุดคือ อาชีพ อื่น จำนวน ๒ คน ด้านการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด จำนวน ๕๑ คน รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๒๓ คน และน้อยที่สุดคือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑ คน

๔.๒ ผลจากการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์กรบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด เรื่องที่มาขอรับบริการ มีผู้มาขอรับบริการด้านการขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆมากที่สุด จำนวน ๖๙ คน รองลงมาคือ การขอจดทะเบียนพาณิชย์ จำนวน ๑๑ คน และน้อยที่สุดคือ การยื่นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จำนวน ๓ คน

๔.๓ พบว่า ความคิดเห็นจากผู้รับบริการ แต่ละประเด็นคำถาม มีดังนี้

๑) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย ผลสำรวจอยู่ในระดับ ดีมาก

คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๐๐

๒) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ผลสำรวจอยู่ในระดับ ดี คิดเป็น ร้อยละ

๘๐.๐๐

๓) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ผลสำรวจอยู่ในระดับ ดีมาก

คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๐๐

๔) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ผลสำรวจอยู่ในระดับ ดี

คิดเป็น ร้อยละ ๘๐.๐๐

๕) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ผลสำรวจอยู่ในระดับ ดีมาก คิดเป็น ร้อยละ ๘๗.๐๐

๖) ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน ผลสำรวจอยู่ในระดับ ดี คิดเป็น ร้อยละ

๘๓.๐๐

๗) มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ผลสำรวจอยู่ในระดับ ดี คิดเป็น ร้อยละ

๕๕.๐๐

๘) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่มผลสำรวจอยู่ในระดับ ดีมาก

คิดเป็น ร้อยละ ๗๙.๐๐

โดยภาพรวมแล้ว จากผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการที่องค์การบริหารส่วน ตำบลโคกสะอาด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับ ดี-ดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๓๖

ข้อเสนอแนะ

ประเด็นที่จำเป็นต้องมีการปรับปรุงการให้บริการให้มีคุณภาพมากขึ้น ถึงแม้จะอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจอยู่ในระดับดี ซึ่งได้แก่

- . ๑) ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน
- . ๒) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม
- . ๓) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่
- . ๔) มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด อำเภอเมืองชัย จังหวัดกาฬสินธุ์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ๑. ชาย ๒. หญิง

๒. อายุ ปี

๓. จบการศึกษาชั้นสูงสุด

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ๑. ไม่ได้เรียนหนังสือ | <input type="checkbox"/> ๒. ประถมศึกษา |
| <input type="checkbox"/> ๓. มัธยมศึกษาตอนต้น | <input type="checkbox"/> ๔. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. |
| <input type="checkbox"/> ๕. อนุปริญญา / ปวส. | <input type="checkbox"/> ๖. ปริญญาตรี |
| <input type="checkbox"/> ๗. สูงกว่าปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> ๘. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |

๔.อาชีพเกษตรกร..... ประกอบธุรกิจส่วนตัว.....รับราชการ.....
ลูกจ้าง..... นักเรียน/นักศึกษา.....อื่น ๆ

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

- | | |
|---------------------------------------|---|
|การข้อมูลข่าวสารทางราชการ |การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ |
|การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน |การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก |
|การใช้ Internet ตำบล |การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ |
|ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร |การขอจดทะเบียนพาณิชย์ |
|การชำระภาษี ต่างๆ |อื่น ๆ |

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา อ.วังน้อย จ.
พระนครศรีอยุธยา

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย					
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว แลเอาใจใส่					
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๖. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม					

ตอนที่ ๔ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการ
ให้บริการ.....

.....

