



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....สำนักงานปลัด.....องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง.....

ที่...ปน...๗๕๘๐๑/.....วันที่.....๒๗.....เดือน.....กันยายน.....พ.ศ.....๒๕๖๕.....

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง

เรื่องเดิม

ด้วย สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ รวมทั้งสิ้น ๔ ด้าน ได้แก่ ๑. ด้านเวลา ๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อเท็จจริง

บัดนี้ การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว

ข้อเสนอแนะเพื่อพิจารณา

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง จึงขอสรุปรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ให้ผู้บริหารทราบ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๐๐ คน หญิง ๗๖ คน ชาย ๒๔ คน ผลการประเมินอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๐ (รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายบันทึกนี้) โปรดพิจารณานำผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการมาปรับปรุง เพื่อสนับสนุนการทำงาน ของพนักงานส่วนตำบล และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลางต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นางสาวแสนสุข ชันทวี)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ความเห็น.....

ความเห็น.....

(นางสาวพรณิกา เนื่อน้อย)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน

หัวหน้าสำนักปลัด

(นายอับดุลคอดช กะจิ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง

ความเห็น.....

(นายนิอามะ แวมามะ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕



องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง
อำเภอปะนาเระ จังหวัดปัตตานี

**แบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕**

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มาใช้บริการ จำนวน ๑๐๐ คน ระหว่างเดือนเมษายน ๒๕๖๕ – สิงหาคม ๒๕๖๕ โดยแบบสอบถามเป็นคำถามแบบปลายปิด แบ่งออกเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ วิเคราะห์ผลด้วยค่าสถิติร้อยละ และการพรรณนาอธิบายผล

๒. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ วิเคราะห์ผลด้วยค่าสถิติร้อยละ และการพรรณนาอธิบายผล

หลักการประเมินโดยใช้วิธีการแจกแจงปกติ

เกณฑ์การประเมิน

ระดับคะแนน	เกณฑ์ที่ได้
ต่ำกว่าร้อยละ ๔๙	ควรปรับปรุง
ร้อยละ ๕๐-๖๙	พอใช้
ร้อยละ ๗๐-๘๙	ดี
ร้อยละ ๙๐-๑๐๐	ดีมาก

- วิเคราะห์ผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ คุณภาพการ บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง มีการประเมิน ๓ ด้าน ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านการอำนวยความสะดวก เป็นคำถามแบบประมาณค่า ๕ ระดับ ซึ่งเป็นระดับการวัดประเภทช่วง ได้แก่ คะแนน ๑ = พึงพอใจระดับน้อยที่สุด ๒ = พึงพอใจระดับน้อย ๓ = พึงพอใจระดับปานกลาง ๔ = พึงพอใจระดับมาก ๕ = พึงพอใจระดับมากที่สุด

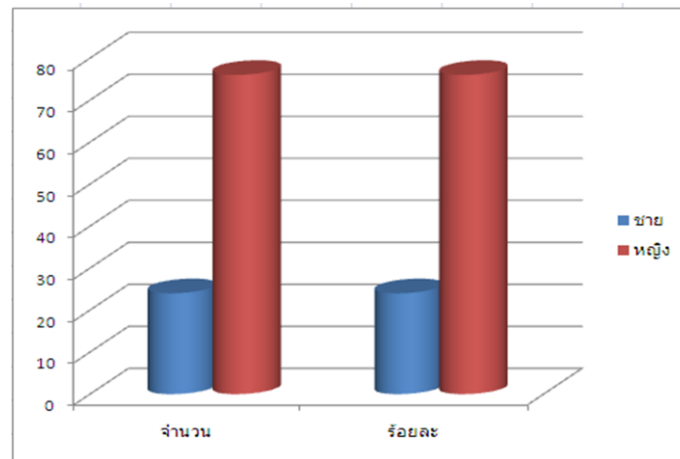
ส่วนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ ตัวแปลทั้ง ๕ คือ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพและเรื่องที่ขอรับบริการ ที่สำรวจได้จากกลุ่ม ตัวอย่าง แสดงผลเป็นจำนวนและร้อยละ ดังรายละเอียด ดังนี้

๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศชาย	๒๔	๒๔.๐๐
เพศหญิง	๗๖	๗๖.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๐๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๐๐ รองลงมา คือ เพศชาย จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐



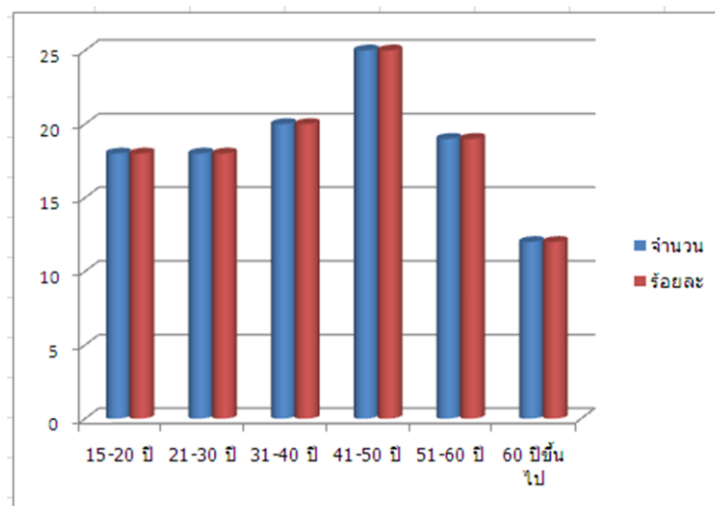
ภาพแผนภูมิการแสดงความถี่และร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

๑.๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ ๑๕-๒๐ ปี	๖	๖.๐๐
อายุ ๒๑-๓๐ ปี	๑๘	๑๘.๐๐
อายุ ๓๑-๔๐ ปี	๒๐	๒๐.๐๐
อายุ ๔๑-๕๐ ปี	๒๕	๒๕.๐๐
อายุ ๕๑-๖๐ ปี	๑๙	๑๙.๐๐
อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๒	๑๒.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๐๐ คน ส่วนใหญ่มีอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๒๕ คน คิดเป็น ร้อยละ ๒๕.๐๐ รองลงมา คือ อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ และต่ำสุด คือ อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐



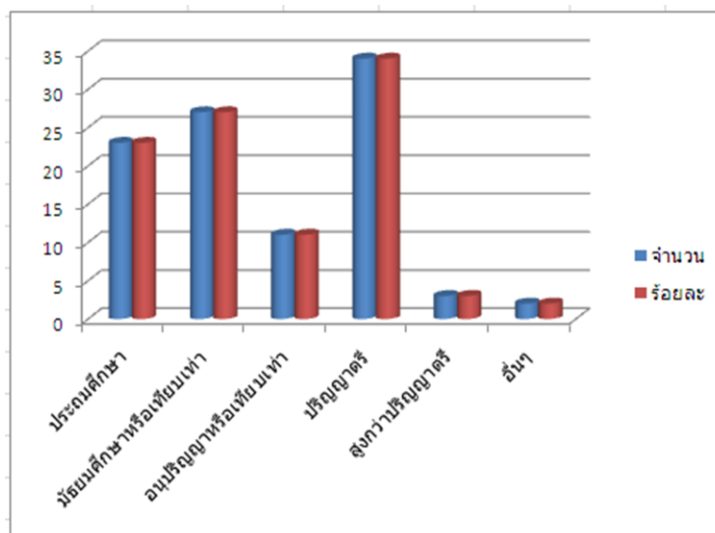
ภาพแผนภูมิการแสดงความถี่และร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

๑.๓ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๒๓	๒๓.๐๐
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๒๗	๒๗.๐๐
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๑๑	๑๑.๐๐
ปริญญาตรี	๓๔	๓๔.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๓	๓.๐๐
อื่นๆ.....	๒	๒.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๐๐ คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐๐ รองลงมา คือ มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๐๐ และต่ำสุด คือระดับอื่นๆ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐



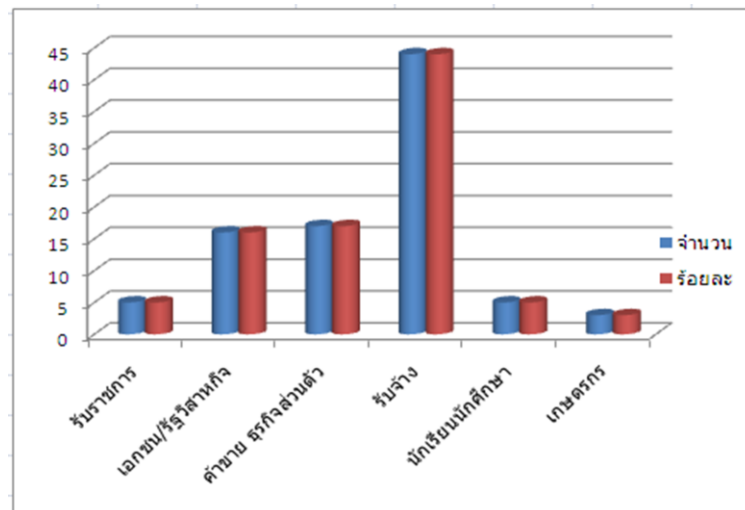
ภาพแผนภูมิการแสดงความถี่และร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามระดับการศึกษา

๑.๔ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ	๕	๕.๐๐
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๑๖	๑๖.๐๐
ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	๑๗	๑๗.๐๐
รับจ้าง	๔๔	๔๔.๐๐
นักเรียนนักศึกษา	๕	๕.๐๐
เกษตรกร	๓	๓.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔ พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๐๐ คน ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง จำนวน ๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๐ รองลงมา คืออาชีพค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๐๐ และต่ำสุด คืออาชีพเกษตรกร จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๐



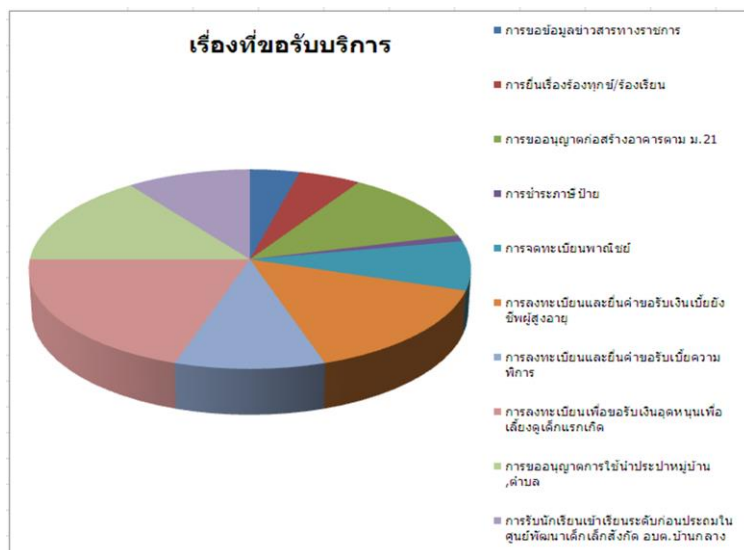
ภาพแผนภูมิแสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามอาชีพ

๑.๕ ข้อมูลเรื่องขอรับบริการ (สามารถตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ตารางที่ ๕ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามเรื่องขอรับบริการ

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๔	๔.๐๐
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๕	๕.๐๐
การขออนุญาตก่อสร้างอาคารตาม มาตรา ๒๑	๑๒	๑๒.๐๐
การขอต่อใบอนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน	-	-
การออกแบบอาคาร	-	-
การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	-	-
การชำระภาษีป้าย	๑	๑.๐๐
การจดทะเบียนพาณิชย์	๘	๘.๐๐
การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๑๕	๑๕.๐๐
การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเบี้ยความพิการ	๑๐	๑๐.๐๐
การขอรับการสงเคราะห์ผู้ป่วยโรคเอดส์	-	-
การลงทะเบียนเพื่อขอรับเงินอุดหนุนเพื่อเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	๒๐	๒๐.๐๐
การขออนุญาตการใช้น้ำประปาหมู่บ้าน,ตำบล	๑๕	๑๕.๐๐
การรับนักเรียนเข้าเรียนระดับก่อนประถมในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัด อบต.บ้านกลาง	๑๐	๑๐.๐๐
งานด้านบรรเทาและสาธารณภัย	-	-
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๕ พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๐๐ คน สามารถตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ ส่วนใหญ่รับบริการลงทะเบียนเพื่อขอรับเงินอุดหนุนเพื่อเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ รองลงมา มีจำนวนเท่ากัน คือ การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและการขออนุญาตการใช้น้ำประปาหมู่บ้าน,ตำบล จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๐ และต่ำสุด คือการชำระภาษีป้าย จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๐



ภาพแผนภูมิแสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามเรื่องขอรับบริการ

ส่วนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอปะนาเระ จังหวัดปัตตานี

ตารางที่ ๖ แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					$\bar{X}$	ร้อยละ
	๕	๔	๓	๒	๑		
๑. ด้านเวลา							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๕๕	๓๕	๑๐	๐	๐	๔.๔๕	๘๙.๐๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๕๐	๓๕	๑๕	๐	๐	๔.๓๕	๘๗.๐๐
รวม						๔.๔๐	๘๘
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๔๐	๓๕	๒๕	๐	๐	๔.๑๕	๘๓.๐๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๔๕	๓๐	๒๕	๐	๐	๔.๒	๘๔
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๘๐	๑๕	๕	๐	๐	๔.๗๕	๙๕.๐๐
รวม						๔.๔๗	๘๙.๕๐

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					$\bar{X}$	ร้อยละ
	๕	๔	๓	๒	๑		
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๔๗	๒๖	๒๕	๒	๐	๔.๑๘	๘๓.๖๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๕๒	๒๘	๒๐	๐	๐	๔.๓๒	๘๖.๔๐
๓.๓ ความรู้สามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๔๕	๔๐	๑๕	๐	๐	๔.๓๐	๘๖.๐๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน,ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๘๕	๕	๑๐	๐	๐	๔.๗๕	๙๕
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๘๐	๑๘	๒	๐	๐	๔.๗๘	๙๕.๖๐
รวม						๔.๗๖	๙๕.๓๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๒๐	๓๔	๔๖	๐	๐	๓.๗๔	๗๔.๘๐
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๓๐	๔๕	๒๕	๐	๐	๔.๐๕	๘๑.๐๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง รอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๗๕	๒๐	๕	๐	๐	๔.๗๐	๙๔.๐๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๗๐	๒๕	๕	๐	๐	๔.๖๕	๙๓.๐๐
รวม						๔.๖๗	๙๓.๕๐
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการใน ภาพรวม อยู่ในระดับใด	๖๘	๒๒	๑๐	๐	๐	๔.๕๘	๙๑.๖๐
รวม						๔.๕๘	๙๑.๖๐

สรุป

- ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ **ด้านเวลา** ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐ และความรวดเร็วในการบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๐ ตามลำดับ **เฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐**

- ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ **ด้านขั้นตอนการให้บริการ** ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ รองลงมาเป็นการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐ และการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๐ ตามลำดับ **เฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๘๙.๕๐**

- ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๐ รองลงมาเป็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ และความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐ ตามลำดับ เฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๐

- ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๘๐ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ รองลงมาเป็นความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ และ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๐ ตามลำดับ เฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๐

- ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับ ดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ของ อบต.บ้านกลาง
อำเภอปะนาเระ จังหวัดปัตตานี คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๘๘.๐๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๘๙.๕๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๙๕.๓๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๓.๕๐
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๙๔.๔๐

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้าน คือ ๑. ด้านเวลา ๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๐

ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

๑. เพิ่มช่องทางบริการออนไลน์ เช่น การบริการ E-service เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลาในการให้บริการ

๒. เพิ่มความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการต่างๆให้มากกว่าเดิม



ภาคผนวก



แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอปะนาเระ จังหวัดปัตตานี

ขอชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

- เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
- อายุ ☐ ๑๕-๒๐ ปี ☐ ๒๑-๓๐ ปี ☐ ๓๑-๔๐ ปี ☐ ๔๑-๕๐ ปี
☐ ๕๑-๖๐ ปี ☐ อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป
- ระดับการศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า ☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี ☐ อื่นๆ.....
- อาชีพ ☐ รับราชการ ☐ เอกชน/รัฐวิสาหกิจ ☐ ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว
☐ รับจ้าง ☐ นักเรียนนักศึกษา ☐ เกษตรกร
☐ อื่นๆ.....

ส่วนที่ ๒ : เรื่องที่รับบริการ

- | | |
|--|---|
| ☐ การขอรับข้อมูลข่าวสารทางราชการ | ☐ การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน |
| ☐ การขออนุญาตก่อสร้างอาคารตาม มาตรา ๒๑ | ☐ การขอต่อใบอนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน |
| ☐ การออกแบบอาคาร | ☐ การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง |
| ☐ การชำระภาษีป้าย | ☐ การจดทะเบียนพาณิชย์ |
| ☐ การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงิน
เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ | ☐ การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเบี้ยความพิการ |
| ☐ การขอรับการสงเคราะห์ผู้ป่วยโรคเอดส์ | ☐ การลงทะเบียนเพื่อขอเงินอุดหนุนเพื่อเลี้ยงดู
เด็กแรกเกิด |
| ☐ การขออนุญาตการใช้น้ำประปาหมู่บ้าน,ตำบล | ☐ การรับสมัครนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กฯ |
| ☐ งานด้านบรรเทาและสาธารณภัย | ☐ อื่น ๆ |

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
๓.๓ ความรู้สามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้