



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง (สำนักปลัด)

ที่ ขย ๗๑๕๐๑/


วันที่ ๒๐ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ อบต. กุดชุมแสง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง

เพื่อให้การปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง เป็นไปด้วยความเรียบร้อย สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง จึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ อบต. กุดชุมแสง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มาเพื่อพิจารณาสั่งการดำเนินการเผยแพร่ให้ประชาชนทราบโดยปิดประกาศประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของหน่วยงานต่อไป รายละเอียดปรากฏตามสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ที่แนบมาด้วยนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ) 

(นางสาววิษุาดา กระจ่างศรี)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง

- ท.น.

(ลงชื่อ)



(นางพิริลรัตน์ เกษมนวกุล)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง

(ลงชื่อ)



(นายพศิน พิริยะตระกูล)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง.....

(นายสุรัตน์ จันทราศรี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง อำเภอหนองบัวแดง
จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕



รวบรวมโดย
องค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง
อำเภอหนองบัวแดง จังหวัดชัยภูมิ

คำนำ

รายงานการประเมินผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน เป็นกระบวนการวัดผลการบริหารและปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง ว่ามีผลสัมฤทธิ์ของภารกิจและความคุ้มค่าของภารกิจ ว่าตรงตามเป้าหมายภารกิจหรือไม่ ซึ่งการประเมินดังกล่าวจะเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินการเพื่อเสนอแนวทางแก้ไขพัฒนาการปฏิบัติงาน เสนอให้ผู้บริหารพิจารณาผลการประเมินและสั่งการในการที่จะนำผลที่ได้จากการประเมินมาใช้ในการเสนอแนวทางปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยาย หรือยุติการดำเนินการและพัฒนาการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

ท้ายที่สุดนี้ต้องขอขอบคุณประชาชน ที่ให้ความร่วมมือและเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เพื่อนำมาซึ่งผลสรุปความพึงพอใจในครั้งนี้

ผู้จัดทำ

งานวางแผนสถิติและวิชาการ

กลุ่มประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายและหญิง มีการกำหนดช่วงอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และเป็นประชาชนที่มาติดต่อราชการและใช้บริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลกุศุมแสง จำนวน ๑๘๐ คน ทำการจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลกุศุมแสง ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๔- กันยายน ๒๕๖๕

แบบสอบถาม(เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ)

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเป็นแบบสอบถาม ๓ ตอน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ด้านที่ ๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีจำนวน ๕ ข้อ

ด้านที่ ๒ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีจำนวน ๕ ข้อ

ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีจำนวน ๘ ข้อ

ด้านที่ ๔ ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ มีจำนวน ๓ ข้อ

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

ค่าระดับความพึงพอใจ แปลความหมายได้ ดังนี้

ระดับ ๕ หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

ระดับ ๔ หมายถึง พึงพอใจมาก

ระดับ ๓ หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

ระดับ ๒ หมายถึง พึงพอใจน้อย

ระดับ ๑ หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยตนเอง

องค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง ได้สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๙๕	๕๒.๓๗/๓๗
หญิง	๘๕	๔๗.๖๒๓๗
รวม	๑๘๐	๑๐๐
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๑	๖.๑๑
๒๐-๔๐ ปี	๔๔	๒๔.๔๔
๔๑-๕๙ ปี	๘๒	๔๕.๕๖
๖๐ ปีขึ้นไป	๔๓	๒๓.๘๙
รวม	๑๘๐	๑๐๐
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๐๕	๕๘.๓๓
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๖๒	๓๔.๔๔
ปริญญาตรี	๑๑	๖.๑๑
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๑.๑๑
รวม	๑๘๐	๑๐๐
อาชีพ		
นักศึกษา	๒๕	๑๓.๘๙
ข้าราชการ	๓	๑.๖๗
พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ	๓	๑.๖๗
เกษตรกร	๑๒๕	๖๙.๔๔
ธุรกิจส่วนตัว	๑๖	๘.๘๙
อื่นๆ	-	-
รวม	๑๘๐	๑๐๐

จากตอนที่ ๑ พบว่าข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน ๑๘๐ คน ส่วนใหญ่เป็น เพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๓๗ มีอายุระหว่าง ๔๑-๕๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๕๕ ระดับการศึกษาสูงสุดคือประถมศึกษาจำนวน ๑๐๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๖๖ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร จำนวน ๑๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๔๔

๒.ความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ										
	พึงพอใจมากที่สุด	ร้อยละ	พึงพอใจมาก	ร้อยละ	พึงพอใจปานกลาง	ร้อยละ	พึงพอใจน้อย	ร้อยละ	พึงพอใจน้อยที่สุด	ร้อยละ	รวม
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๑๗	๑๐.๔๑	๑๓๓	๗๓.๘๘	๒๕	๑๓.๘๘	๕	๒.๗๗	๐	๐	๑๐๐
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว											
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๐	๑๑.๑๑	๑๓๕	๗๕.๐๐	๒๒	๑๒.๒๒	๓	๑.๖๖	๐	๐	๑๐๐
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๑๕	๘.๓๓	๑๓๓	๗๓.๘๘	๒๖	๑๔.๔๔	๔	๒.๒๒	๐	๐	๑๐๐
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๑๘	๑๐.๐๐	๑๓๖	๗๕.๕๕	๒๕	๑๓.๘๘	๑	๐.๕๕	๐	๐	๑๐๐
๑.๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๑๘	๑๐.๐๐	๑๓๒	๗๓.๓๓	๒๕	๑๓.๘๘	๕	๒.๗๗	๐	๐	๑๐๐
รวมเฉลี่ยร้อยละ		๙.๙๘		๗๔.๓๓		๑๓.๖๗		๑.๙๙	๐	๐	๑๐๐

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ										
	พึงพอใจมากที่สุด	ร้อยละ	พึงพอใจมาก	ร้อยละ	พึงพอใจปานกลาง	ร้อยละ	พึงพอใจน้อย	ร้อยละ	พึงพอใจน้อยที่สุด	ร้อยละ	รวม
๒. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ๒.๑ มีความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ(เป็นมิตร/มี รอยยิ้ม/อัธยาศัยดี	๑๖	๘.๘๘	๑๓๕	๗๕.๐๐	๒๔	๑๓.๓๓	๕	๒.๗๗	๐	๐	๑๐๐
๒.๒ ความเหมาะสมในการ แต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ(แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	๑๙	๑๐.๕๕	๑๓๓	๗๓.๘๘	๒๒	๑๒.๒๒	๖	๓.๓๓	๐	๐	๑๐๐
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ มี ความรู้ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบข้อ ซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๑๙	๑๐.๕๕	๑๓๓	๗๓.๘๘	๒๔	๑๓.๓๓	๔	๒.๒๒	๐	๐	๑๐๐
๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อ ผู้รับบริการเหมือนกันทุก ราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๖	๘.๘๘	๑๓๕	๗๕.๐๐	๒๓	๑๒.๗๗	๖	๓.๓๓	๐	๐	๑๐๐
๕.๕ ความซื่อสัตย์สุจริตใน การปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับ สินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ	๑๕	๘.๓๓	๑๓๑	๗๒.๗๗	๒๑	๑๑.๖๖	๑๓	๗.๒๒	๐	๐	๑๐๐
รวมเฉลี่ยร้อยละ		๙.๔๔		๗๔.๑๑		๑๒.๖๗		๓.๗๘	๐	๐	๑๐๐

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ										
	พึงพอใจมากที่สุด	ร้อยละ	พึงพอใจมาก	ร้อยละ	พึงพอใจปานกลาง	ร้อยละ	พึงพอใจน้อย	ร้อยละ	พึงพอใจน้อยที่สุด	ร้อยละ	รวม
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับ บริการ	๑๘	๑๐.๐๐	๑๓๐	๗๒.๒๒	๒๗	๑๕.๐๐	๕	๒.๗๗	๐	๐	๑๐๐
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่ง อำนวยความสะดวก เช่น ที่ จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับ บริการ	๑๖	๘.๘๘	๑๓๒	๗๓.๓๓	๒๘	๑๕.๕๕	๔	๒.๒๒	๐	๐	๑๐๐
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ ให้บริการโดยรวม	๑๕	๘.๓๓	๑๓๕	๗๕.๐๐	๒๕	๑๓.๘๘	๔	๒.๒๒	๐	๐	๑๐๐
๓.๔ ความเพียงพอของ อุปกรณ์ เครื่องมือในการ ให้บริการ	๒๐	๑๑.๑๑	๑๓๗	๗๖.๑๑	๒๖	๑๔.๔๔	๒	๑.๑๑	๐	๐	๑๐๐
๓.๕ คุณภาพและความ ทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ	๑๕	๘.๓๓	๑๓๓	๗๓.๘๘	๒๒	๑๒.๒๒	๑๐	๕.๕๕	๐	๐	๑๐๐
๓.๖ การจัดสถานที่และ อุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๑๘	๑๐.๐๐	๑๓๒	๗๓.๓๓	๒๖	๑๔.๔๔	๔	๒.๒๒	๐	๐	๑๐๐
๓.๗ มีป้ายข้อความบอกจุด บริการ ป้ายประชาสัมพันธ์มี ความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๑๔	๗.๗๗	๑๓๕	๗๕.๐๐	๒๔	๑๓.๓๓	๗	๓.๘๘	๐	๐	๑๐๐
๓.๘ ความพอใจต่อสื่อ ประชาสัมพันธ์ คู่มือและ เอกสารให้ความรู้	๑๘	๑๐.๐๐	๑๓๑	๗๒.๗๗	๒๔	๑๓.๓๓	๗	๓.๘๘	๐	๐	๑๐๐
รวมเฉลี่ยร้อยละ		๙.๓๐		๗๓.๙๕		๑๔.๐๒		๒.๙๘	๐	๐	๑๐๐

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ										
	พึงพอใจมากที่สุด	ร้อยละ	พึงพอใจมาก	ร้อยละ	พึงพอใจปานกลาง	ร้อยละ	พึงพอใจน้อย	ร้อยละ	พึงพอใจน้อยที่สุด	ร้อยละ	รวม
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ	๑๘	๑๐.๐๐	๑๓๕	๗๕.๐๐	๒๕	๑๓.๘๘	๒	๑.๑๑	๐	๐	๑๐๐
๔.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ											
๔.๒ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คำนึงประโยชน์	๒๐	๑๑.๑๑	๑๓๓	๗๓.๘๘	๒๔	๑๓.๓๓	๓	๑.๖๖	๐	๐	๑๐๐
๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๒๑	๑๑.๖๖	๑๓๓	๗๓.๘๘	๒๒	๑๒.๒๒	๔	๒.๒๒	๐	๐	๑๐๐
รวม		๑๐.๙๒		๗๔.๒๕		๑๓.๑๔		๑.๖๖	๐	๐	๑๐๐
ความพึงพอใจโดยภาพรวมร้อยละ		๙.๙๑		๗๔.๑๖		๑๓.๓๗		๒.๖๐	๐	๐	๑๐๐

จากตอนที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง ในภาพรวม รายด้าน มีดังนี้

ด้านที่ ๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๙.๙๔
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๓.๖๓
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๗๔.๓๓
- พึงพอใจน้อย ร้อยละ ๑.๙๙

ด้านที่ ๒ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๙.๔๔
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๒.๖๓
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๗๔.๑๑
- พึงพอใจน้อย ร้อยละ ๓.๗๘

ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๙.๓๐
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๔.๐๒
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๗๓.๙๕
- พึงพอใจน้อย ร้อยละ ๒.๙๘

ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๑๐.๙๒
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๓.๑๔
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๗๔.๒๕
- พึงพอใจน้อย ร้อยละ ๑.๖๖

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ดังนี้

- มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจมากที่สุด ระดับ ๕ ร้อยละ ๙.๙๑
- มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจมาก ระดับ ๔ ร้อยละ ๗๔.๑๖
- มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจปานกลาง ระดับ ๓ ร้อยละ ๑๓.๓๓
- มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจน้อย ระดับ ๒ ร้อยละ ๒.๖๐
- มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจน้อยที่สุด ระดับ ๑ ร้อยละ ๐

ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง มีระดับความพึงพอใจมาก ระดับที่ ๔ อยู่ที่ร้อยละ ๗๔.๑๖

จุดเด่นของการให้บริการ

- ๑.ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน
- ๒.มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย
- ๓.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ
- ๔.ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ(เรียงลำดับก่อนหลังมีความเหมาะสมเท่าเทียมกัน)

ข้อเสนอแนะ

ผลของการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง อำเภอหนองบัวแดง จังหวัดชัยภูมิ ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง(Continuous Improvement)ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

- ๑.สถานที่รองรับให้บริการคับแคบ
- ๒.ควรมีจุดแรกรับแนะนำให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- ๓.ควรประชาสัมพันธ์งานต่างๆให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึงทุกหมู่บ้าน
- ๔.ควรจัดให้มีมุมสำหรับเด็กเล่นพร้อมอุปกรณ์เด็กเล่น

ข้อเสนอแนะในการเปิดเผยข้อมูล

๑.รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นการแสดงให้เห็นถึงคุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการที่สะท้อนจากทัศนคติหรือประสบการณ์ของผู้รับบริการโดยตรง ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะสามารถนำไปสู่การวิเคราะห์เพื่อพัฒนากระบวนการดำเนินงานให้ดีขึ้นและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ ควรสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการอย่างน้อย ๓ ประเด็นต่อไปนี้

- ๑.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- ๑.๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ๑.๓ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

๒. แสดงรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ให้สาธารณชนทราบ ผ่านเว็บไซต์ของ อบต.

๓. ต้องเป็นผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวมของ อบต. ไม่เฉพาะด้านใดด้านหนึ่งหรือภารกิจใดภารกิจหนึ่ง

.....

**แบบประเมินความพึงพอใจ
ต่อการให้บริการ**

แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง อำเภอหนองบัวแดง จังหวัดชัยภูมิ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เดือน..... พ.ศ.

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ๑. ชาย ๒. หญิง
๒. อายุ ๑. ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒. ๒๐ - ๔๐ ปี
 ๓. ระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี ๔. ๖๐ ปี ขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด
 ๑. ประถมศึกษา ๒. มัธยมศึกษา
 ๓.ปริญญาตรี ๔. สูงกว่าปริญญา
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ
 ๑. นักศึกษา ๒. ข้าราชการ
 ๓. พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ ๔. เกษตรกร
 ๕. ธุรกิจส่วนตัว ๖. อื่น ๆ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	พึงพอใจมากที่สุด (๕)	พึงพอใจมาก (๔)	พึงพอใจปานกลาง (๓)	พึงพอใจน้อย (๒)	พึงพอใจน้อยที่สุด (๑)
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ(เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
๑.๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	พึงพอใจมากที่สุด (๕)	พึงพอใจมาก (๔)	พึงพอใจปานกลาง (๓)	พึงพอใจน้อย (๒)	พึงพอใจน้อยที่สุด (๑)
๒.ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ					
๒.๑ มีความสุภาพกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อธยาศัยดี)					
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)					
๒.๓ ความเอาใจใส่กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี					
๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๒.๕ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบฯ					
๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
๓.๔ ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
๓.๕ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ					
๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
๓.๗ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
๓.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้					

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	พึงพอใจมากที่สุด (๕)	พึงพอใจมาก (๔)	พึงพอใจปานกลาง (๓)	พึงพอใจน้อย (๒)	พึงพอใจน้อยที่สุด (๑)
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
๔.๑ ได้รับการตรงตามความต้องการ					
๔.๒ ได้รับการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์					
๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน					

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

ปัญหา

๑.....

๒.....

๓.....

๔.....

๕.....

ข้อเสนอแนะ

๑.....

๒.....

๓.....

๔.....

๕.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือนี้อันได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....