



บทสรุปของผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การปกครอง ท้องถิ่น ในเขตจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์ความพึงพอใจและจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโบสถ์ อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พร้อมทั้งการสำรวจปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนมาใช้ประโยชน์ ในการพัฒนางานที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโบสถ์ อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์

จำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโบสถ์ อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน ๗,๗๘๗ คน ใช้กลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษา จำนวน ๓๘๔ คนซึ่งได้จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Stratified Random Sampling โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่างๆ ในแต่ละหมู่บ้านสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling ของประชากรในแต่ละหมู่บ้าน สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales ๕ ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน ๓๘๔ คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ ร้อยละ ๖๒.๗๖ เป็นเพศหญิง มีอายุ ๕๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๒๕ ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ ๒๖.๕๖ และร้อยละ ๒๖.๐๔ ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม มีรายได้โดยเฉลี่ยส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง ๖,๐๐๑-๘,๐๐๐ บาท/เดือน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๙๑ ส่วนใหญ่ร้อยละ ๔๑.๖๗ มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโบสถ์ ๑-๒ ครั้งใน ๑ รอบปี โดยร้อยละ ๒๒.๑๔ มาติดต่อขอรับบริการสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รองลงมาติดต่อขอรับบริการกองคลัง คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๐๑ มาติดต่อขอรับบริการกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗ มาติดต่อขอรับบริการกองสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๘๔ มาติดต่อขอรับบริการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๓๒ มาติดต่อขอรับบริการกองช่าง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๒ โดยช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโบสถ์ ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารจากการบอกเล่าจากผู้นำชุมชน รองลงมารับทราบข้อมูลข่าวสารจากการติดป้ายประกาศต่างๆ และเสียงตามสาย

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการงานที่ได้ดำเนินการและได้รับการพัฒนาครอบคลุมภารกิจหลักในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโบสถ์ อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ ๓๓.๘๕ มาติดต่อขอรับบริการงานส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข รองลงมาติดต่อขอรับบริการงานร้องเรียนร้องทุกข์และอุทธรณ์ คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๖๖ มาติดต่อขอรับบริการงานก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๑๔ และมาติดต่อขอรับบริการงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กคิดเป็นร้อยละ ๒๑.๓๕



การสำรวจความพึงพอใจ พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($X = 4.82$ โดยระดับความพึงพอใจคิด
เป็นร้อยละ ๙๖.๓๒ ได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ ๑๐

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด
($X = 4.82$ ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๘ รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
($X = 4.82$ ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๑ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($X = 4.81$ ระดับความ
พึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๕ และด้านช่องทางการให้บริการ ($X = 4.81$ ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ
๙๖.๒๓ ซึ่งทุกด้านได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ ๑๐

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามหน่วยงานภายในองค์การบริหารส่วนตำบล
หนองโสน อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า

๑ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนประชาชนกลุ่ม
ตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ "มากที่สุด" ($X = 4.82$ ระดับความพึง
พอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๕ คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ ๑๐

๒ กองคลัง ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อ
คุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ "มากที่สุด" ($X = 4.81$ ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ
๙๖.๑๕ คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ ๑๐

๓ กองช่าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อ
คุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ "มากที่สุด" ($X = 4.81$ ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑๘
คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ ๑๐

๔ กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน ประชาชนกลุ่ม
ตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ "มากที่สุด" ($X = 4.83$ ระดับความพึง
พอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๕๒ คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ ๑๐

๕ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน ประชาชนอย่างมี
ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ "มากที่สุด"(ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ
๙๖.๔๖ คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ ๑๐

๖ กองสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึง
พอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ "มากที่สุด" ($X = 4.82$ ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ
๙๖.๔๕ คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ ๑๐



การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนต์ จำแนกตามภาระงานหลัก

๑ การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานร้องเรียนร้องทุกข์และอุทธรณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนต์ ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ"มากที่สุด" ($X = ๔.๘๑$ ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๒ คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ ๑๐

๒ การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนต์ ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับ"มากที่สุด" ($X = ๔.๘๒$ ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๖ คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ ๑๐

๓ การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนต์ ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ"มากที่สุด" ($X = ๔.๘๑$ ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๗ คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ ๑๐

๔ การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนต์ ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ"มากที่สุด" ($X = ๔.๘๑$ ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๖ คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ ๑๐

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนต์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีการให้บริการโดยภาพรวมของระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๒

เมื่อพิจารณารายด้านจะเห็นว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนต์ โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๘ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๑ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๕ และด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๓

ผลการประเมินความพึงพอใจตามมิติที่ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามงาน ๔ งานมีค่าเท่ากับ ๓๘๕.๑๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๘ ประกอบด้วย ๑ การให้บริการงานร้องเรียนร้องทุกข์และอุทธรณ์ ๒ การให้บริการงานก่อสร้าง ๓ การให้บริการงานส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข และ ๔ การให้บริการงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทียบเกณฑ์มาตรฐานมิติที่ ๒ คะแนน จะมีค่าเท่ากับ ๑๐ คะแนน



การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ พบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ มีการให้บริการที่เน้นความพึงพอใจประชาชนเป็นหลัก การติดต่อขอรับบริการงานด้านต่าง ๆ มีความคล่องตัว ทั้งนี้จากผลการสำรวจประชาชนกลุ่มตัวอย่าง ได้แสดงข้อคิดเห็นถึงผลสัมฤทธิ์ของการบริหารงานภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๒

นอกจากนี้ประชาชนกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลสารภี ได้เสนอแนะดังนี้

๑. ระบบไฟฟ้าในหมู่บ้านดับค่อนข้างบ่อยอยากให้มีการตรวจสอบหรือขยายเพิ่มเติมหม้อแปลงไฟฟ้า
๒. จุดติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ ไฟส่องสว่างภายในชุมชนค่อนข้างห่างกัน ควรเพิ่มจุดไฟฟ้าไฟส่องสว่างภายในชุมชนให้สว่างทั่วถึงกัน
๓. ถนนหลายจุดยังมีการชำรุดควรมีการปรับปรุง ซ่อมบำรุงถนนภายในหมู่บ้านเพราะยังมีบางจุดที่เป็นหลุมเป็นบ่อ การสัญจรไม่สะดวก
๔. ควรมีมาตรการในการแก้ไขระบบน้ำประปาที่ให้บริการภายในหมู่บ้าน เนื่องจากคุณภาพของน้ำยังไม่สะอาดและไม่เพียงพอต่อความต้องการและมีสิ่งเจือปนในน้ำสำหรับสาธารณสุขโรค



ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

๑. เพศ () ๑. ชาย () ๒. หญิง
๒. อายุ () ๑. ๒๐ - ๓๐ ปี () ๒. ๓๑-๔๐ปี () ๓. ๔๑ - ๕๐ ปี () ๔. ๕๐ ปีขึ้นไป

๓. ระดับการศึกษา

- () ๑. ต่ำกว่าประถมศึกษา/หรือไม่ได้เรียน () ๒. ประถมศึกษา
() ๓. มัธยมศึกษา () ๔. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
() ๕. ปริญญาตรี () ๖. สูงกว่าปริญญาตรี

๔. อาชีพ

- () ๑. ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ () ๒. พนักงานรัฐวิสาหกิจ
() ๓. พนักงานบริษัทเอกชน () ๔. เกษตรกรรม
() ๕. นักเรียน/นักศึกษา () ๖. ค้าขาย/อาชีพอิสระ
() ๗. รับจ้างทั่วไป () ๘. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ
() ๙.ว่างงาน () ๑๐. ประกอบธุรกิจส่วนตัว (ระ)...
() ๑๑. อื่นๆ (ระบุ).

๕. รายได้ต่อเดือน (โดยประมาณ)

- () ๑. น้อยกว่า ๒,๐๐๐ บาท () ๒. ๒,๐๐๑ -๔,๐๐๐ บาท
() ๓. ๔,๐๐๑ -๖,๐๐๐ บาท () ๔. ๖,๐๐๑-๘,๐๐๐ บาท
() ๕. ๘,๐๐๑ -๑๐,๐๐๐ บาท () ๖. มากกว่า ๑๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป

๖. ในรอบ ๑ ปีที่ผ่านมาท่านเคยมาติดต่อที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโบสถ์ จำนวน....ครั้ง (โดยประมาณ)

๗. ส่วนใหญ่ ท่านมาติดต่อที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโบสถ์ เพื่อขอรับบริการในส่วนงานใด

- () ๑. สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล () ๒. กองคลัง
() ๓. กองช่าง () ๔. กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
() ๕. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม () ๖. กองสวัสดิการสังคม

๘. ท่านมาใช้บริการในส่วนงานตาม ข้อ ๗. เกี่ยวกับเรื่องใด

- () ๑. งานร้องเรียนร้องทุกข์และอุทธรณ์ () ๒. งานก่อสร้าง
() ๓. งานส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข () ๔. งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

๙. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโบสถ์ จากข้อใด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

- () ๑. เอกสารสิ่งพิมพ์/แผ่นพับ () ๒. สื่อสิ่งพิมพ์ () ๓. ติดประกาศต่างๆ
() ๔. แผ่นผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน () ๕. เว็บไซต์ () ๖. เสียงตามสาย () ๗. อื่นๆ..



ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกตามส่วนงานต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโบสถ์

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ลงในระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

๑. สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล เคยใช้บริการ ไม่เคยใช้บริการ

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง					
๒. มีการแนะนำขั้นตอนที่หลากหลาย มีความเหมาะสมไม่ยุ่งยาก					
๓. การให้บริการสะดวกรวดเร็วเหมาะสม					
๔. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม					
๕. แบบฟอร์มและคำร้องต่างๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย					
๖. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม/คำร้องต่างๆ ชัดเจน					
๗. ความโปร่งใสในการให้บริการ					
๘. ความถูกต้องของงานที่ให้บริการ					
๙. ความรวดเร็วของการให้บริการ					
๑๐. ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ					
๑๑. ความยืดหยุ่นในการให้บริการ					
๑๒. ความเสมอภาคในการให้บริการ					
๑๓. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๒. การให้บริการช่วงวันหยุดราชการ					
๓. มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความคิดเห็นและทางโทรศัพท์					
๔. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ					
๕. มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร รับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ					
๖. การออกหน่วยเคลื่อนที่น้อย					
๗. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการของสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล					



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้ชัดเจน					
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อย					
๓. เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเรียบร้อย					
๕. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๖. เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาใช้บริการ					
๗. การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน					
๘. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
๙. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๑๐. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการของสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปใช้บริการ					
๒. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ การให้บริการ เห็นง่ายบอกจุดบริการ					
๓. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย					
๔. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับ					
๔.๑ ที่นั่งพักรอรับบริการที่เพียงพอและสะดวกสบาย					
๔.๒ มีน้ำดื่ม หรือ เครื่องดื่มบริการประชาชนที่มาใช้บริการ					
๔.๓ มีหนังสือ สันทนาการต่างๆ ระหว่างรอรับบริการ เช่น หนังสืออ่านเล่น หรือ หนังสือพิมพ์ หรือ โทรทัศน์					
๔.๔ ห้องน้ำ					
๕. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
๖. มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ					
๗. สถานที่จอดรถมีความปลอดภัย สะดวกสบายและเพียงพอ					
๘. สื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้					



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๘. สื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
๙. มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ					
๑๐. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการของสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล					

ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

๒. กองคลัง เคยใช้บริการ ไม่เคยใช้บริการ

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง					
๒. มีการแนะนำขั้นตอนที่หลากหลาย มีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
๓. การให้บริการสะดวกรวดเร็วเหมาะสม					
๔. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
๕. แบบฟอร์มและคำร้องต่างๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย					
๖. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม/คำร้องต่างๆชัดเจน					
๗. ความโปร่งใสในการให้บริการ					
๘. ความยืดหยุ่นในการให้บริการ					
๙. ความเสมอภาคในการให้บริการ					
๑๐. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ					
๑๑. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์					
๑๒. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของกองคลัง					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๒. การให้บริการช่วงวันหยุดราชการ					
๓. มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความคิดเห็นและทางโทรศัพท์ เป็นต้น					
๔. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ					
๕. มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องราวต่างๆ					



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๖. การออกหน่วยเคลื่อนที่					
๗. ระบบโทรศัพท์					
๘. ความพึงพอใจต่อการบริการช่องทางการให้บริการของกองคลัง					
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้ชัดเจน					
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อย					
๓. เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเรียบร้อย					
๕. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๖. เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่รับบริการ					
๗. การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
๘. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
๙. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือก					
๑๐. ความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของกองคลัง					



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ					
๒. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ การให้บริการ เห็นง่ายบอกจุดบริการ					
๓. อาคารและสถานที่ให้บริการมีความสะอาด สะดวกสบาย และสวยงาม					
๔. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ					
๔.๑ ที่นั่งพักรอรับบริการที่เพียงพอและสะดวกสบาย					
๔.๒ มีน้ำดื่ม หรือ เครื่องดื่มบริการประชาชนที่มาใช้บริการ					
๔.๓ มีสื่อ สันทนาการต่างๆ ระหว่างรอรับบริการ เช่น หนังสืออ่านเล่น หรือ หนังสือพิมพ์ หรือ โทรทัศน์					
๔.๔ ห้องน้ำ					
๕. จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
๖. มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ					
๗. สถานที่จอดรถมีความปลอดภัย สะดวกสบายและเพียงพอ					
๘. สื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
๙. มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ					
๑๐. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของกองคลัง					

ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

.....
.....



๒. กองช่าง เคยใช้บริการ ไม่เคยใช้บริการ

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว					
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการเท่าเทียมกัน					
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
๗. ความเสมอภาคในการให้บริการ					
๘. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คำนึงประโยชน์					
๙. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของกองช่าง					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๒. การให้บริการช่วงวันหยุดราชการ					
๓. เอกสารสิ่งพิมพ์ สื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นพับหรือการติดประกาศ					
๔. เว็บไซต์ หรือแผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน					
๕. ระบบเสียงตามสาย					
๖. การออกหน่วยเคลื่อนที่					
๗. ระบบโทรศัพท์					
๘. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมของกองช่าง					
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๔. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบฯลฯ					



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ					
๒. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ การให้บริการเห็นง่ายบอกจุดบริการ					
๓. อาคารและสถานที่ให้บริการมีความสะอาด สะดวกสบาย และสวยงาม					
๔. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ					
๔.๑ ที่นั่งพักรอรับบริการที่เพียงพอและสะดวก					
๔.๒ มีน้ำดื่ม หรือ เครื่องดื่มบริการประชาชนที่มารับบริการ					
๔.๓ มีสื่อ สันทนาการต่างๆ ระหว่างรอรับบริการ เช่น หนังสืออ่านเล่น หรือ หนังสือพิมพ์ หรือ โทรทัศน์					
๕. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
๖. มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ					
๗. สถานที่จอดรถมีความปลอดภัย สะดวกสบายและเพียงพอ					
๘. สื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
๙. มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ					
๑๐. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมของกองช่าง					

ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

.....
.....