



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานธุรการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม โทร. ๐๔๓ - ๘๔๐๕๔๘
ที่ กส ๗๗๔๐๑/๔๐๓ ลงวันที่ ๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม

เนื่องด้วยงานธุรการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนงามขึ้นในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒) เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ สำหรับผู้บริหาร พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ และพนักงานผู้ปฏิบัติงานทุกคน อันเป็นการสะท้อนผลการให้บริการของหน่วยงานและเพื่อให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นตามลำดับ

จากผลการศึกษาในครั้งนี้ ได้ครอบคลุมการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยได้จัดทำแบบประเมินเป็น ๔ ระดับ คือ ระดับดีมาก ระดับดี ระดับพอใช้ และระดับควรปรับปรุง พร้อมทั้งได้เสนอแนะในสิ่งที่ต้องแก้ไข ปรับปรุง และสิ่งที่เป็ประโยชน์ต่อการให้บริการประชาชน

บัดนี้ งานธุรการ สำนักปลัด ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม เสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงได้รายงานความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ตามรายละเอียดแนบท้ายหนังสือนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางบุษบา มาศนาเรียง)

ตำแหน่ง

เจ้าพนักงานธุรการ

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะหัวหน้าสำนักปลัดฯ

— เห็นควรให้ อบ. โพนงาม จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

(ลงชื่อ)

(นางรตนพร ปิ่นเย็น)

ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม

ความคิดเห็น/

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะรองปลัดฯ

นางสาวสุภาพร ชัยชาญวัฒนา

(ลงชื่อ)

(นายเอกชัย ปริจำรัส)

ตำแหน่ง รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะปลัดฯ

นายอัครรัช ยุบลเขต

(ลงชื่อ)

(นางสาวสุภาพร ชัยชาญวัฒนา)

ตำแหน่ง รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

(ลงชื่อ)

(นายอัครรัช ยุบลเขต)

ตำแหน่ง นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม

ความเป็นมาและความสำคัญ

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน(ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๕๔ มาตรา ๓/๑ บัญญัติว่า “ การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของภาครัฐ ความประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน ” ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ หมวด ๒ ว่าด้วยเรื่อง การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน (๔) กำหนดว่า “ให้ เป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสม”

ดังนั้น คุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติและการอำนวยความสะดวกจึงเป็นเรื่องสำคัญที่จะต้องรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ เพื่อนำไปแก้ไขและปรับปรุง ไม่ว่าจะเป็นในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลโพรงาม จึงได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพรงามขึ้น เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการสำหรับผู้บริหาร พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างผู้ปฏิบัติงานทุกคนที่จะได้นำไปปรับปรุง แก้ไขในการให้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อให้ได้การดำเนินการบริการสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น ขอบเขตของการสำรวจ ขอบเขตของการศึกษาในครั้งนี้ ครอบคลุมการสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการ ใน ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พร้อมทั้งให้เสนอแนะในสิ่งที่ยังต้องการการบริหารส่วนตำบลโพรงามต้องแก้ไขปรับปรุง และสิ่งที่จะเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ได้รับทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่ กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๒. สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้มีคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น
๓. ผู้บริหารสามารถนำผลการสำรวจความพึงพอใจไปเป็นแนวทางในการบริหารจัดการการให้บริการของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม เพื่อรายงานผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง ๓ ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อันเป็นการสะท้อนผลการให้บริการของหน่วยงานได้รับทราบคุณภาพการให้บริการที่เกิดขึ้นและนำผลการสอบถามที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม และเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นตามลำดับ

ในการนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม ขอขอบพระคุณผู้รับบริการทุกท่านที่ให้ข้อมูล ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอันจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการปฏิบัติงานต่อไป

องค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม

ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม
ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒

จากการสุ่มตัวอย่างในการกรอกแบบสอบถามผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม
จำนวน ๑๒๘ ตัวอย่าง มีผลการประเมินโดยคิดเป็นร้อยละ ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๕๒	(๔๐.๖๓)
หญิง	๗๖	(๕๙.๓๗)
รวม	๑๒๘	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๒๐	(๑๕.๖๓)
๓๑ - ๔๐ ปี	๒๔	(๑๘.๗๕)
๔๑ - ๕๐ ปี	๔๓	(๓๓.๕๙)
มากกว่า ๕๐ ปี	๔๑	(๓๒.๐๓)
รวม	๑๒๘	(๑๐๐.๐๐)
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๕๕	(๔๒.๙๗)
มัธยมศึกษา	๓๖	(๒๘.๑๒)
ปวช/ปวส.	๒๑	(๑๖.๔๑)
ปริญญาตรี	๑๔	(๑๐.๙๔)
ปริญญาโท	๒	(๐๑.๕๖)
อื่น ๆ	-	-
รวม	๑๒๘	(๑๐๐.๐๐)
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๓๙	(๓๐.๔๗)
ค้าขาย	๑๘	(๑๔.๐๖)
รับจ้างทั่วไป	๑๖	(๑๒.๕๐)
รับราชการ	๑๐	(๐๗.๘๑)
ธุรกิจส่วนตัว	๒๕	(๑๙.๕๓)
นักเรียน/นักศึกษา	๒๐	(๑๕.๖๓)
อื่น ๆ	-	-
รวม	๑๒๘	(๑๐๐.๐๐)

ผู้ตอบแบบ/.

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นหญิงมากกว่าชาย กล่าวคือ เป็นหญิง ๗๖ คน/๕๙.๓๗% เป็นชาย ๕๒ คน/๔๐.๖๓% เป็นผู้มีอายุต่ำกว่า ๓๐ ปี จำนวน ๒๐ คน/๑๕.๖๓% อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๒๔ คน/๑๘.๗๕% อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๔๓ คน/๓๓.๕๙% อายุมากกว่า ๕๐ ปี จำนวน ๔๑ คน/๓๒.๐๓%

สำหรับการศึกษาพบว่า ผู้มาขอใช้บริการมีวุฒิการศึกษาระดับประถมศึกษา ๕๕ คน/๔๒.๙๗% ระดับมัธยมศึกษา ๓๖ คน/๒๘.๑๒% ระดับปวช./ปวส. จำนวน ๒๑ คน/๑๖.๔๑% ระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๔ คน/๑๐.๙๔% ระดับปริญญาโท จำนวน ๒ คน/๑.๕๖%

ในส่วนอาชีพ พบว่าผู้มาขอใช้บริการประกอบอาชีพเกษตรกร ๓๙ คน/๓๐.๔๗% อาชีพค้าขาย ๑๘ คน/๑๔.๐๖% อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน ๑๖ คน/๑๒.๕๐% อาชีพรับราชการ จำนวน ๑๐ คน/๗.๘๑% อาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๒๕ คน/๑๙.๕๓% นักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๒๐ คน/๑๕.๖๓%

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ เนื่องจากเป็นการสุ่มตัวอย่างจึงไม่เก็บข้อมูลในส่วนนี้

ส่วนที่ ๓ เรื่อง ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

การสุ่มตัวอย่างประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพรงยาง ในประเด็นที่เกี่ยวข้อง ๓ ประเด็น ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยจัดระดับการประเมินเป็น ดีมาก ดี พอใช้ และควรปรับปรุง จากการประเมินพบว่าสามารถประมวลผลได้ดังนี้

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔๕.๑๒	๔๒.๙๗	๑๑.๑๔	-
๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๖๕/๕๐.๗๘	๕๕/๔๒.๙๗	๘/๖.๒	-
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และ เอาใจใส่	๖๔/๕๐.๐๐	๕๕/๔๒.๙๗	๙/๗.๐๓	-
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๕๘/๔๕.๓๑	๕๘/๔๕.๓๑	๑๒/๙.๓๘	-
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้น ได้อย่างเหมาะสม	๔๔/๓๔.๓๘	๕๒/๔๐.๖๓	๓๒/๒๕.๐๐	-
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔๖.๓๕	๓๔.๑๘	๖.๐๖	-
๒.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซักซ้อนมี ความชัดเจน	๕๗/๔๔.๕๓	๕๕/๔๒.๙๗	๑๖/๑๒.๕๐	-
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๕๖/๔๓.๗๕	๖๓/๔๙.๒๒	๙/๗.๐๓	-
๒.๓ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๖๕/๕๐.๗๘	๕๗/๔๔.๕๓	๖/๔.๖๙	-

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔๘.๑๘	๓๓.๐๑	๗.๘๑	-
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ	๖๗/๕๒.๓๔	๕๕/๔๒.๙๗	๖/๔.๖๙	-
๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ	๕๕/๔๒.๙๗	๕๗/๔๔.๕๓	๑๖/๑๒.๕๐	-
๓.๓ อาคารสถานที่มีความสะอาด สะอาด และปลอดภัย	๖๓/๔๙.๒๒	๕๗/๔๔.๕๓	๘/๖.๒๕	-

ด้านที่ ๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการเห็นว่าอยู่ในระดับดีมาก และมากที่สุด ทั้งสามข้อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อารมณ์ดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวดีเรียบร้อย ระดับดีมากร้อยละ ๕๐.๗๘/๖๕ คน ระดับดีร้อยละ ๔๒.๙๗/๕๕ คน ระดับพอใช้ร้อยละ ๖.๒/๘ คน เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ระดับดีมาก ๕๐.๐๐/๖๔ คน ระดับดีร้อยละ ๔๒.๙๗/๕๕ คน ระดับพอใช้ร้อยละ ๗.๐๓/๙ คน เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง ระดับดีมากร้อยละ ๔๕.๓๑/๕๘ คน ระดับดีร้อยละ ๔๕.๓๑/๕๘ คน ระดับพอใช้ร้อยละ ๙.๓๘/๑๒ คน เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ระดับดีมากร้อยละ ๓๔.๓๘/๔๔ คน ระดับดีร้อยละ ๔๐.๖๓/๕๒ คน ระดับพอใช้ร้อยละ ๒๕.๐๐/๓๒ คน

ด้านที่ ๒ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการเห็นว่าอยู่ในระดับดีมาก และมากที่สุดเช่นกัน ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน ระดับดีมากร้อยละ ๔๔.๕๓/๕๗ คน ระดับดีร้อยละ ๔๒.๙๗/๕๕ คน ระดับพอใช้ร้อยละ ๑๒.๕๐/๑๖ คน ขั้นตอนการให้บริการ แต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ระดับดีมาก ๔๓.๗๕/๕๖ คน ระดับดีร้อยละ ๔๙.๒๒/๖๓ คน ระดับพอใช้ร้อยละ ๗.๐๓/๙ คน มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ระดับดีมากร้อยละ ๕๐.๗๘/๖๕ คน ระดับดีร้อยละ ๔๔.๕๓/๕๗ คน ระดับพอใช้ร้อยละ ๔.๖๙/๖ คน

ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนผู้มารับบริการมีความเห็นไปในทิศทางเดียวกัน คือระดับดีมากมีคะแนนมากที่สุด ได้แก่ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ ระดับดีมากร้อยละ ๕๒.๓๔/๖๗ คน ระดับดีร้อยละ ๔๒.๙๗/๕๕ คน ระดับพอใช้ร้อยละ ๔.๖๙/๖ คน มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ระดับดีมาก ๔๒.๙๗/๕๕ คน ระดับดีร้อยละ ๔๔.๕๓/๕๗ คน ระดับพอใช้ร้อยละ ๑๒.๕๐/๑๖ คน อาคารสถานที่มีความสะอาด เรียบร้อยและปลอดภัย ระดับดีมากร้อยละ ๔๙.๒๒/๖๓ คน ระดับดีร้อยละ ๔๔.๕๓/๕๗ คน ระดับพอใช้ร้อยละ ๖.๒๕/๘ คน

ด้านที่ ๔: ข้อเสนอแนะ

ต่อคำถามแบบปลายเปิด โดยให้คำถามว่า ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลพองงาม ควรจะปรับปรุงด้านใด? (โปรดระบุ) มีผู้ให้ข้อมูลได้แก่

๑. ปรับปรุงในส่วนสัญญาณจราจร เช่น ป้ายทางเข้าออก ป้ายลดความเร็ว ป้ายแจ้งเตือนภัยทางถนน เพื่อบ่งบอกทางเข้าสำนักงานให้ชัดเจนและมีไฟฟ้าส่องสว่างให้ทั่วถึงตามถนนหน้าที่สำนักงานในช่วงเวลากลางคืนเพื่อลดปัญหาอุบัติเหตุในการสัญจรไปมา

๒. ปรับปรุงภูมิทัศน์รอบบริเวณตลาดจอตรถผู้มาติดต่อราชการให้มีความสะอาดและปลอดภัย

สรุป

ในภาพรวมของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพรงาม เป็นดังนี้

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๑๒ ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๙๗ ในระดับพอใช้ คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑๔ และไม่มีความคิดเห็นในเรื่องของการปรับปรุง

๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนให้บริการ ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๓๕ ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๑๘ ในระดับพอใช้ คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๖ และไม่มีความคิดเห็นในเรื่องของการปรับปรุง

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๑๘ ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๐๑ ในระดับพอใช้ คิดเป็นร้อยละ ๗.๘๑ และไม่มีความคิดเห็นในเรื่องของการปรับปรุง
มีความพึงพอใจร้อยละ ๑๐๐



แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม

องค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับจากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

- โปรดใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องว่าง ☐ ที่เลือก

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

๑. เพศ ☐ ชาย ☒ หญิง
๒. อายุ ☐ ต่ำกว่า ๓๐ ปี ☐ อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี ☐ อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี ☒ มากกว่า ๕๐ ปี
๓. การศึกษา ☒ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษา ☐ ปวช./ปวส. ☐ ปริญญาตรี
☐ ปริญญาโท ☐ อื่น ๆ (ระบุ).....
๔. อาชีพการศึกษา ☒ เกษตรกร ☐ ค้าขาย ☐ รับจ้าง ☐ รับราชการ ☐ ธุรกิจส่วนตัว
☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ อื่น ๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ ๒: เรื่องที่ขอรับบริการ

☐ การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	☐ การขอใช้วัสดุ/อุปกรณ์
☐ การออกแบบบ้านเพื่อประชาชน	☐ การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร
☒ สวัสดิการผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ด้อยโอกาส/ผู้ป่วยเอดส์ เด็กแรกเกิด	☐ การออกแบบอาคาร
☐ การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	☐ กิจกรรมกลุ่มสตรี
☐ กิจกรรมเด็ก/เยาวชน	☐ การใช้บริการ internet
☐ การป้องกันโรคไข้เลือดออก	☐ การขอใช้ไฟฟ้ารายจ่าย
☐ ขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายและสะสมอาหาร	☐ การป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า
☐ การจดทะเบียนพาณิชย์	☐ ขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
☐ ข้าราชการป่วย	☐ การข้าราชการโรงเรียน
☐ อื่น ๆ (ระบุ).....	☐ การข้าราชการบำรุงท้องที่

ส่วนที่ ๓: แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ควรปรับปรุง	พอใช้	ดี	ดีมาก
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย			✓	
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่				✓
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง				✓
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม			✓	
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
๒.๑ ขั้นตอนในการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน			✓	
๒.๒ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน			✓	
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ			✓	
๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ			✓	
๓.๓ อาคารสถานที่มีความสะอาด เรียบร้อย และปลอดภัย				✓

ส่วนที่ ๔: ข้อเสนอแนะ

ท่านคิดว่า องค์การบริหารส่วนตำบลโพรงจามควรที่จะปรับปรุงด้านใด(โปรดระบุ)

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ตอบแบบสอบถาม

