



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลคลองนกระทุง.....

ที่ นฐ.๗๙๔๐๑/-..... วันที่ ๑๗ มกราคม พ.ศ.๒๕๖๖.....

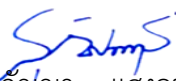
เรื่อง รายงานความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนกระทุง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนกระทุง

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนกระทุง ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนกระทุง ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยมีประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๑๐๐ คน ดังรายละเอียดแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


นางสาวสุกัญญา แสงปานอินทร์
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ


นางสาวสุกัญญา แสงอนันต์
หัวหน้าสำนักปลัด


นางสาวยุวดี อินทโชติ
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนกระทุง

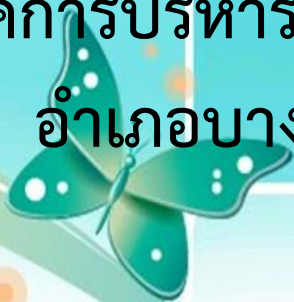

นายมานพ ศรีสุข
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนกระทุง



รายงานความพึงพอใจการให้บริการ ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองนกกระทุง
ประจำปี ๒๕๖๕

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองนกกระทุง
อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม



คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นวิธีการที่ช่วยให้ทราบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนกระทุงเพียงไร อีกทั้งยังสามารถนำความคิดเห็นเหล่านั้นมาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนกระทุงได้อีกด้วย

ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลคลองนกระทุงจึงจัดดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นทุกปี เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการต่างๆ และใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

รายงานการประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนกระทุงประจำปี ๒๕๖๕ ฉบับนี้ ได้รวบรวมข้อมูลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งคณะทำงานสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการ หวังว่าข้อมูลการประเมินความพึงพอใจนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนกระทุงและเป็นข้อมูลสำหรับการอ้างอิงในเรื่องการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อไป

สำนักปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองนกระทุง

แบบสรุปประเมินผลความพึงพอใจ
องค์การบริหารส่วนตำบลคลองนกกระทุง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการบริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนกกระทุง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้รับบริการด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่างประชากรและกลุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ตุลาคม ๒๕๖๔-กันยายน ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนกกระทุง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามทั้งปลายปิดและปลายเปิด มีข้อคำถามให้เลือกเป็นมาตราประมาณค่า (rating scale) ๕ ระดับ โดยกำหนดระดับคะแนนความพึงพอใจดังนี้

คะแนน ๕ = พึงพอใจมากที่สุด

๔ = พึงพอใจมาก

๓ = พึงพอใจปานกลาง

๒ = พึงพอใจน้อย

๑ = พึงพอใจน้อยที่สุด

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนกกระทุง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑.เพศ		
ชาย	๔๑	๔๑.๐๐
หญิง	๕๙	๕๙.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๕	๕.๐๐
๒๑-๔๐ ปี	๓๐	๓๐.๐๐
๔๑-๖๐ ปี	๔๕	๔๕.๐๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๒๐	๒๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	๓๓	๓๓.๐๐
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	๔๘	๔๘.๐๐
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๑๓	๑๓.๐๐
ปริญญาตรี	๖	๖.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
๔.อาชีพ		
นักศึกษา	๔	๔.๐๐
ข้าราชการ	๔	๔.๐๐
พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ	๖	๖.๐๐
เกษตรกร	๗๐	๗๐.๐๐
ธุรกิจส่วนตัว	๖	๖.๐๐
อื่นๆ	๑๐	๑๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตอนที่ ๑ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนกกระทุง ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน ๑๐๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๐๐ อายุระหว่าง ๔๑-๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๐๐ ระดับการศึกษาสูงสุดคือมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐๐ รองลงมา คือ ประเภท อื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑.ด้านการระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๒๒	๕๘	๒๐	๐	๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๕	๕๕	๒๐	๐	๐
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๓๐	๔๘	๒๒	๐	๐
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๒๖	๔๗	๒๖	๑	๐
๑.๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๒๙	๖๑	๑๐	๐	๐
รวม	๑๓๒	๒๖๙	๙๘	๑	๐
ร้อยละ	๒๖.๔๐	๕๓.๘๐	๑๙.๖๐	๐.๒๐	๐.๐๐

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นมิตร/รอยยิ้ม/อวยคำยัคดี)	๒๔	๖๐	๑๖	๐	๐
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกาย สุภาพเรียบร้อย)	๒๒	๕๖	๒๒	๐	๐
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การ ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๒๗	๕๘	๑๕	๐	๐
๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒๘	๕๕	๑๗	๐	๐
๒.๕ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ รับสินบน ไม่ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๑๗	๖๒	๒๑	๐	๐
รวม	๑๑๘	๒๙๑	๙๑	๐	๐
ร้อยละ	๒๓.๖๐	๕๘.๒๐	๑๘.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทาง มาใช้บริการ	๒๕	๕๖	๑๘	๑	๐
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	๓๕	๕๐	๑๒	๓	๐
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๒๒	๔๖	๑๘	๑๔	๐
๓.๔ ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการ ให้บริการ	๒๑	๖๖	๑๒	๑	๐
๓.๕ คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์ เครื่องมือ	๒๒	๔๙	๒๙	๐	๐
๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๑๙	๔๙	๒๒	๑๐	๐
๓.๗ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและ เอกสารให้ความรู้	๓๖	๔๔	๑๘	๒	๐
๓.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและ เอกสารให้ความรู้	๒๗	๔๐	๒๑	๑๒	๐
รวม	๒๐๗	๔๐๐	๑๕๐	๔๓	๐
ร้อยละ	๒๕.๘๘	๕๐	๑๘.๗๕	๕.๓๗	๐.๐๐

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
๔.๑ ได้รับการบริการตรงตามความต้องการ	๔๗	๕๓	๐	๐	๐
๔.๒ ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์	๓๓	๖๐	๗	๐	๐
๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๓๐	๕๓	๑๕	๒	๐
รวม	๑๑๐	๑๖๖	๒๒	๒	๐
ร้อยละ	๓๖.๖๗	๕๕.๓๓	๗.๓๓	๐.๖๗	๐.๐๐
ความพึงพอใจโดยภาพรวม ร้อยละ	๒๘.๑๔	๕๔.๔๓	๑๕.๙๗	๑.๕๖	๐.๐๐
คะแนนเฉลี่ย	$\frac{๔๐๕.๓๙}{๑๐๐} = ๔.๐๕$ ดังนั้นคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๕ คิดเป็นร้อยละ $\frac{๔.๐๕ \times ๑๐๐}{๕} = ๘๑.๐๐$				

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนกกระทุง ในภาพรวม รายด้าน ดังนี้

ด้านที่ ๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๒๖.๔๐
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๓.๘๐
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๙.๖๐
- พึงพอใจ ร้อยละ ๐.๒๐
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐

ด้านที่ ๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๒๓.๖๐
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๘.๒๐
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๘.๒๐
- พึงพอใจ ร้อยละ ๐.๐๐
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐

ด้านที่ ๓ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๓๘.๘๘
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๐.๐๐
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๘.๗๕
- พึงพอใจ ร้อยละ ๕.๓๗
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐

ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๓๖.๖๗
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๕.๓๓
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๗.๓๓
- พึงพอใจ ร้อยละ ๐.๖๗
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนกกระทุง

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนกกระทุง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ดังนี้

- มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๒๘.๑๔ , พึงพอใจมากร้อยละ ๔๕.๔๓ , พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๕.๙๗ , พึงพอใจ ร้อยละ ๑.๕๖ และพึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐ ระดับความพึงพอใจที่มากที่สุด คือ ระดับ ๔ (พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๔.๕๗)

- มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๘๑.๐๐

จุดเด่นของการให้บริการ

๑. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)
๒. ได้รับการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์
๓. ความรวดเร็วในการให้บริการ
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะ

๑. สถานที่ให้บริการคับแคบ
๒. เอกสารคู่มือควรเพิ่มรายละเอียดมากกว่านี้
๓. ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง

แบบสอบถามความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลคลองนกกระทุง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่านเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่างๆ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ☒

๑. เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

๒. อายุ

☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒๑-๔๐ ปี
☐ ๔๑-๖๐ ปี ☐ ๖๐ ปีขึ้นไป

๓. การศึกษา

☐ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ☐ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
☐ สูงกว่าปริญญา

๔. อาชีพ

☐ นักศึกษา ☐ ข้าราชการ ☐ พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ
☐ เกษตรกร ☐ ธุรกิจส่วนตัว ☐ อื่นๆ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ที่	ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ						
๑.๑	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
๑.๒	ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๑.๓	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
๑.๔	ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
๑.๕	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
๒.๑	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(เป็นมิตร/ รอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)					
๒.๒	ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)					
๒.๓	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี					

ที่	ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๒.๔	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๒.๕	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก						
๓.๑	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๓.๒	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
๓.๓	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
๓.๔	ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
๓.๕	คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์ เครื่องมือ					
๓.๖	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
๓.๗	ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
๓.๘	ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ						
๔.๑	ได้รับบริการตรงตามความต้องการ					
๔.๒	ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์					
๔.๓	ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณสำหรับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนกกระทุง

แบบสอบถามความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลคลองนกกระทุง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่านเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่างๆ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ✓

๑. เพศ

☒ ชาย ☐ หญิง

๒. อายุ

☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☒ ๒๑-๔๐ ปี
☐ ๔๑-๖๐ ปี ☐ ๖๐ ปีขึ้นไป

๓. การศึกษา

☐ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ☒ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ☐ บริญญาตรีหรือเทียบเท่า
☐ สูงกว่าปริญญา

๔. อาชีพ

☐ นักศึกษา ☐ ข้าราชการ ☐ พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ
☒ เกษตรกร ☐ ธุรกิจส่วนตัว ☐ อื่นๆ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ที่	ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ						
๑.๑	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว		✓			
๑.๒	ความรวดเร็วในการให้บริการ		✓			
๑.๓	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ		✓			
๑.๔	ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	✓				
๑.๕	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	✓				
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
๒.๑	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(เป็นมิตร/รอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	✓				
๒.๒	ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)		✓			
๒.๓	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี		✓			

ที่	ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๒.๔	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	✓				
๒.๕	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่ประนีประนอมในทางมิชอบ ฯลฯ	✓				
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก						
๓.๑	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ		✓			
๓.๒	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ		✓			
๓.๓	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม		✓			
๓.๔	ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ		✓			
๓.๕	คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์ เครื่องมือ		✓			
๓.๖	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ		✓			
๓.๗	ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้		✓			
๓.๘	ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้		✓			
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ						
๔.๑	ได้รับการบริการตรงตามความต้องการ	✓				
๔.๒	ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	✓				
๔.๓	ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	✓				

ข้อเสนอแนะ

เอกสาร คําสั่ง การเพิ่มขนาดโต๊ะรอคอย

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณสำหรับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนกกระทุง

แบบสอบถามความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลคลองนกกระทุง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่านเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่างๆ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ☒

๑. เพศ

☒ ชาย ☐ หญิง

๒. อายุ

☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒๑-๔๐ ปี
☐ ๔๑-๖๐ ปี ☒ ๖๐ ปีขึ้นไป

๓. การศึกษา

☐ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ☒ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ☐ บริญญาตรีหรือเทียบเท่า
☐ สูงกว่าปริญญา

๔. อาชีพ

☐ นักศึกษา ☐ ข้าราชการ ☐ พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ
☐ เกษตรกร ☐ ธุรกิจส่วนตัว ☒ อื่นๆ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ที่	ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ						
๑.๑	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว		✓			
๑.๒	ความรวดเร็วในการให้บริการ		✓			
๑.๓	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	✓				
๑.๔	ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	✓				
๑.๕	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	✓				
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
๒.๑	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(เป็นมิตร/รอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	✓				
๒.๒	ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	✓				
๒.๓	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี		✓			

ที่	ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๒.๔	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	/				
๒.๕	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่ประนีประนอมในทางมิชอบ ฯลฯ	/				
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก						
๓.๑	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ			/		
๓.๒	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ			/		
๓.๓	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม			/		
๓.๔	ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ		/			
๓.๕	คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์ เครื่องมือ		/			
๓.๖	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ		/			
๓.๗	ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้		/			
๓.๘	ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้		/			
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ			/			
๔.๑	ได้รับการบริการตรงตามความต้องการ		/			
๔.๒	ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์		/			
๔.๓	ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน		/			

ข้อเสนอแนะ

สถานที่ให้บริการ สัมผัส

ขอขอบคุณสำหรับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนกกระทุง

แบบสอบถามความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลคลองนกกระทุง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่านเพื่อนำข้อมูลที่ได้มา
ปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่างๆ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ☒

๑. เพศ

☐ ชาย

☒ หญิง

๒. อายุ

☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒๑-๔๐ ปี

☒ ๔๑-๖๐ ปี ☐ ๖๐ ปีขึ้นไป

๓. การศึกษา

☐ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า

☒ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า

☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

☐ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

☐ สูงกว่าปริญญา

๔. อาชีพ

☐ นักศึกษา

☐ ข้าราชการ

☐ พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ

☐ เกษตรกร

☒ ธุรกิจส่วนตัว

☐ อื่นๆ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ที่	ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ						
๑.๑	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	✓	✓			
๑.๒	ความรวดเร็วในการให้บริการ		✓			
๑.๓	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ		✓			
๑.๔	ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)		✓			
๑.๕	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	✓				
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
๒.๑	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(เป็นมิตร/รอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	✓				
๒.๒	ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)		✓			
๒.๓	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	✓				

ที่	ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๒.๔	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	✓				
๒.๕	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	✓				
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก						
๓.๑	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	✓				
๓.๒	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ		✓			
๓.๓	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม		✓			
๓.๔	ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	✓				
๓.๕	คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์ เครื่องมือ	✓				
๓.๖	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	✓				
๓.๗	ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้	✓				
๓.๘	ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้	✓				
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ						
๔.๑	ได้รับการบริการตรงตามความต้องการ	✓				
๔.๒	ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	✓				
๔.๓	ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	✓				

ข้อเสนอแนะ

ควรพิจารณา: ขั้วสัมพันธ์ ผลการปฎิบัติ: เสนอแนะ: แก่ประชาชน

ขอขอบคุณสำหรับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนกกระทุง