



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโชคเหนือ

ที่ สร ๗๘๒๐๑/

วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลโชคเหนือ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโชคเหนือ

ตามที่สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโชคเหนือ ได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจในของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ นั้น

บัดนี้ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโชคเหนือ ได้ดำเนินการสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ เสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลสรุปการประเมินความพึงพอใจ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายบันทึกข้อความฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

ผู้พิมพ์

(นางสาวอัมพร สมานใจ)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

ความเห็นผู้บังคับบัญชา

- เพื่อโปรดทราบ

(นางสาวธนพร ประจิจิตร)

หัวหน้าสำนักปลัด อบต.

ความเห็น ปลัด อบต.

(นายบุญส่ง สายไทย)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็น นายก อบต.โชคเหนือ

- ทราบ

- พร้อมปฏิบัติตาม และ ส่งให้ ส่งให้

(นายบัณฑิต จารัตน์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโชคเหนือ



สรุปผลการประเมิน  
ความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

องค์การบริหารส่วนตำบลโขกเหนือ  
อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลโชคเหนือ  
ประจำปีงบประมาณ 2562**

\*\*\*\*\*

ตามที่สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโชคเหนือ อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลโชคเหนือ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 โดยแจกแบบสอบถามฯ จำนวน 200 คน

**1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**ตารางที่ 1.1** ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามครั้งมารับบริการ/เดือน

มารับบริการ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
1ครั้ง	90	45
2ครั้ง	32	16
3ครั้ง	18	9
4ครั้ง	32	16
5ครั้ง	28	14
รวม	200	100

จากตารางที่ 1.1 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามครั้งมารับบริการ/เดือน พบว่า มารับบริการส่วนใหญ่ 1 ครั้ง ร้อยละ 45 คน รองลงมาจำนวน 2 ครั้ง ร้อยละ 16 จำนวน 4 ครั้ง ร้อยละ 16 จำนวน 5 ครั้ง/2 ครั้ง ร้อยละ 14 และจำนวน 3 ครั้ง ร้อยละ 9

**ตารางที่ 1.2** ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามส่วนราชการ

ส่วนราชการ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
สำนักปลัด	64	32
กองคลัง	68	34
กองช่าง	26	13
กองการศึกษาฯ	42	21
รวม	200	100

ตารางที่ 1.2 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามส่วนราชการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มารับบริการกองคลัง คิดเป็นร้อยละ 34 รองลงมาสักปลัด 60 คิดเป็นร้อยละ 32 กองการศึกษาฯ คิดเป็นร้อยละ 21 และกองช่าง คิดเป็นร้อยละ 13

**ตารางที่ 1.3** ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามช่วงเวลามารับบริการ

เวลา	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
08.30-10.00 น.	62	31
10.01-12.00 น.	70	35
12.01-14.00 น.	44	22
14.01-16.30 น.	24	12
รวม	200	100

จากตารางที่ 1.3 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามช่วงเวลามารับบริการ พบว่า ช่วงเวลามารับบริการส่วนใหญ่ 10.01-12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 35 รองลงมา 08.30-10.00 น. คิดเป็นร้อยละ 31 ช่วงเวลา 12.01-14.00 น. คิดเป็นร้อยละ 22 และช่วงเวลา 14.01-16.30 น. คิดเป็นร้อยละ 12

**ตารางที่ 1.4** ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
ชาย	78	39
หญิง	122	61
รวม	200	

ตารางที่ 1.4 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เพศหญิงจำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 61 รองลงมาเพศชายจำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 39

**ตารางที่ 1.5** ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
10-29 ปี	22	11
30-49 ปี	56	28
50-59 ปี	64	32
60 ปีขึ้นไป	29	29
รวม	200	100

ตารางที่ 1.5 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 50-59 ปี คิดเป็นร้อยละ 32 รองลงมาอายุ 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 29 อายุ 30-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 28 และอายุ 10-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 11

ตารางที่ 1.6 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
โสด	32	16
สมรส	152	76
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	16	8
รวม	200	100

ตารางที่ 1.6 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามสถานภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 76 รองลงมาโสด คิดเป็นร้อยละ 16 และหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ คิดเป็น ร้อยละ 8

ตารางที่ 1.7 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	32	16
มัธยมศึกษาตอนต้น	62	31
มัธยมศึกษาตอนปลาย	84	42
อนุปริญญา/ปวช	6	3
ปริญญาตรี	12	6
สูงกว่าปริญญาตรี	4	2
รวม	200	100

ตารางที่ 1.7 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ การศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 42 รองลงมามัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 31 ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 16 ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 6 อนุปริญญาตรี/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 3 และ สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 2

ตารางที่ 1.8 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
รับราชการ	0	0
ลูกจ้าง	2	1
ผู้ประกอบการ	4	2
ค้าขาย	52	26
นักเรียน	0	0
รับจ้างทั่วไป	38	19
แม่บ้าน	0	0
เกษตรกร	96	48
ว่างงาน	8	4
อื่นๆ	0	0
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100</b>

ตารางที่ 1.8 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามอาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 48 รองลงมาค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 26 รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 19 ว่างงาน คิดเป็นร้อยละ 4 ผู้ประกอบการ คิดเป็นร้อยละ 2 และลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ 1

ตารางที่ 1.9 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	14	7
5,001-10,000 บาท	78	39
10,001-15,000 บาท	48	24
15,001-20,000 บาท	56	28
สูงกว่า 20,001 บาท	4	2
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100</b>

ตารางที่ 1.7 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่การศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 42 รองลงมามัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 31 ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 16 ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 6 อนุปริญญาตรี/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 3 และสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 2

## 2. ความพึงพอใจด้านต่างๆของหน่วยงาน

ตารางที่ 2.1 ตารางสรุปร้อยละและค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจด้านต่างๆของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ 2562 ดังนี้

ข้อ	ปัจจัยจูงใจ	ความพึงพอใจ (ร้อยละ)					รวม	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)				
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ</b>										
1	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก และมีความคล่องตัว	34.00 (68คน)	62.00 (124คน)	4.00 (8คน)	0	0	100	4.30	86	มาก
2	ความรวดเร็วในการให้บริการ	15.00 (50คน)	42.00 (84คน)	43.00 (86คน)	0	0	100	3.72	74.40	มาก
3	ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอน	23.00 (46คน)	45.00 (90คน)	32.00 (64คน)	0	0	100	3.91	78.20	มาก
4	ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ(ก่อนหลัง)	37.00 (74คน)	45.00 (90คน)	18.00 (36คน)	0	0	100	4.19	83.80	มาก
5	ความสะดวกที่ได้รับบริการแต่ละขั้นตอน	25.00 (50คน)	58.00 (116คน)	17.00 (34คน)	0	0	100	4.08	81.60	มาก
6	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	29.00 (58คน)	63.00 (126คน)	8.00 (16คน)	0	0	100	4.21	84.20	มาก
<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร</b>										
1	ความสุภาพ กิริยามารยาทเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	34.00 (68คน)	45.00 (90คน)	21.00 (42คน)	0	0	100	4.13	82.60	มาก
2	การแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทาง	47.00 (94คน)	35.50 (71คน)	16.00 (32คน)	0	0	100	4.25	85.00	มาก
3	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นเต็มใจพร้อมบริการ	38.00 (76คน)	53.00 (106คน)	9.50 (19คน)	0	0	100	4.31	86.10	มาก
4	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถให้บริการ	58.00 (116)	34.00 (68คน)	8.00 (16คน)	0	0	100	4.50	90.00	มากที่สุด





ข้อ	ปัจจัยจูงใจ	ความพึงพอใจ (ร้อยละ)					รวม	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)				
ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ										
1	ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	20.00 (40คน)	70.00 (140คน)	8.00 (16คน)	2.00 (4คน)	0	100	4.06	81.20	มาก
2	ได้รับบริการคุ้มค่า คุ่มประโยชน์	16.00 (32คน)	80.00 (160คน)	4.00 (8คน)	0	0	100	4.12	82.40	มาก
3	ความพึงพอใจภาพรวมการบริการ	30.50 (61คน)	67.50 (135คน)	2.00 (4คน)	0	0	100	4.29	85.70	มาก

**ความพึงพอใจ** โดยคิดคะแนนและเกณฑ์ระดับความพึงพอใจเป็นดังนี้

ระดับความพึงพอใจ น้อยที่สุด มีค่าคะแนน 1

ระดับความพึงพอใจ น้อย มีค่าคะแนน 2

ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง มีค่าคะแนน 3

ระดับความพึงพอใจ มาก มีค่าคะแนน 4

ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด มีค่าคะแนน 5

และค่าคะแนนเฉลี่ยมีเกณฑ์ดังนี้

คะแนนค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ น้อยที่สุด

คะแนนค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ น้อย

คะแนนค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง

คะแนนค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ มาก

คะแนนค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด

### สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน

ของพนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้าง องค์การบริหารส่วนตำบลโชคเหนือ ประจำปี 2562

ภาพรวมครั้งนี้ ค่าเฉลี่ยเป็น 4.29 อยู่ในเกณฑ์ของระดับความพึงพอใจ ระดับมาก

\*\*\*\*\*

ข้อ	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		เฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ	ผลลัพธ์	
เบื้องต้น	5		4		3		2		1					
<b>หินคอน</b>														
1	68	34.00	124	62.00	8	4.00	0	0.00	0	0.00	4.30	86.00	มาก	300
2	30	15.00	84	42.00	86	43.00	0	0.00	0	0.00	3.72	74.40	มาก	300
3	46	23.00	90	45.00	64	32.00	0	0.00	0	0.00	3.91	78.20	มาก	300
4	74	37.00	90	45.00	36	18.00	0	0.00	0	0.00	4.19	83.80	มาก	300
5	50	25.00	116	58.00	34	17.00	0	0.00	0	0.00	4.08	81.60	มาก	300
6	58	29.00	126	63.00	16	8.00	0	0.00	0	0.00	4.21	84.20	มาก	300
<b>บุคฉากร</b>														
1	68	34.00	90	45.00	42	21.00	0	0.00	0	0.00	4.13	82.60	มาก	300
2	94	47.00	71	35.50	32	16.00	0	0.00	0	0.00	4.25	85.00	มาก	295.5
3	76	38.00	106	53.00	19	9.50	0	0.00	0	0.00	4.31	86.10	มาก	301.5
4	116	58.00	68	34.00	16	8.00	0	0.00	0	0.00	4.50	90.00	มากที่สุด	300
5	60	30.00	126	63.00	14	7.00	0	0.00	0	0.00	4.23	84.60	มาก	300
6	82	41.00	86	43.00	32	16.00	0	0.00	0	0.00	4.25	85.00	มาก	300
<b>อำนาจสะดวก</b>														
1	84	42.00	116	58.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	4.42	88.40	มาก	300
2	64	32.00	114	57.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	3.88	77.60	มาก	267
3	86	43.00	104	52.00	10	5.00	0	0.00	0	0.00	4.38	87.60	มาก	300
4	100	50.00	94	47.00	6	3.00	0	0.00	0	0.00	4.47	89.40	มาก	300
5	76	38.00	98	49.00	26	13.00	0	0.00	0	0.00	4.25	85.00	มาก	300
6	98	49.00	94	47.00	6	3.00	2	1.00	0	0.00	4.43	88.60	มาก	300
7	88	44.00	112	56.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	4.44	88.80	มาก	300
8	40	20.00	138	69.00	22	11.00	0	0.00	0	0.00	4.09	81.80	มาก	300
<b>ผลบริการ</b>														
1	40	20.00	140	70.00	16	8.00	4	2.00	0	0.00	4.06	81.20	มาก	300
2	32	16.00	160	80.00	8	4.00	0	0.00	0	0.00	4.12	82.40	มาก	300
3	61	30.50	135	67.50	4	2.00	0	0.00	0	0.00	4.29	85.70	มาก	300
<b>เสนอแนะ</b>														
1														
2														
3														
											4.21	84.26	มาก	

เกณฑ์การประเมิน

1.00 - 1.49 หมายถึง  
1.50 - 2.49 หมายถึง  
2.50 - 3.49 หมายถึง  
3.50 - 4.49 หมายถึง  
4.50 - 5.00 หมายถึง

มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ  
มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ  
มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ  
มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ  
มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ

น้อยที่สุดหรือต้องปรับปรุงแก้ไข  
น้อยหรือต่ำกว่ามาตรฐาน  
ปานกลางหรือพอใช้  
มากหรือดี  
มากที่สุดหรือดีมาก



**ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน**

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	ดีมาก (5)	ดี (4)	ปานกลาง (3)	ไม่ค่อยพอใจ (2)	ปรับปรุง (1)
<b>ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	ดีมาก (5)	ดี (4)	ปานกลาง (3)	ไม่ค่อยพอใจ (2)	ปรับปรุง (1)
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/ อ่อนโยน)					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					

<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณชน ที่นั่งคอยรับบริการ					
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ					
5. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ					
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้ บริการ					
7. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย					
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
<b>ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ</b>					
1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ					
2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์					
3. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน					

**ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ**

- สิ่งที่ท่าน “ประทับใจ” ที่ท่านได้รับในการให้บริการ คือ.....  
.....  
.....  
.....  
.....
- โปรดระบุปัญหาในการให้บริการ ของ คือ .....  
.....  
.....  
.....  
.....
- โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ คือ.....  
.....  
.....  
.....  
.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562)

องค์การบริหารส่วนตำบลโชคเหนือ อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์

**ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น** กรุณาเติม หรือ ทำเครื่องหมาย / ให้ตรงกับความเป็นจริง

- ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน เป็นต้นมา ท่านมารับบริการที่หน่วยงานนี้บ่อยเพียงใด ประมาณ.....ครั้งต่อเดือน
- ท่านเข้ามาติดต่อราชการแห่งนี้มีมารับบริการในส่วนราชการใดบ้าง  
 สำนักปลัด       กองคลัง       กองช่าง       กองการศึกษาฯ
- ท่านมักจะมารับบริการที่หน่วยงานนี้ในช่วงเวลาใด  
 8:30 - 10:00 น.       10:01 - 12:00 น.       12:01 - 14:00 น.       14:01 - 16.30 น.

**ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

- เพศ      1.  ชาย      2.  หญิง
- อายุ  
 10 - 29 ปี       30 - 49       50-59 ปี       60-79 ปีขึ้นไป
- สถานภาพสมรส      1.  โสด      2.  สมรส      3.  ม่าย / หย่า / แยกกันอยู่
- การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด      1.  ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า / ไม่ได้เรียน      2.  มัธยมศึกษาตอนต้น  
3.  มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า      4.  อนุปริญญาหรือเทียบเท่า  
5.  ปริญญาตรี      6.  สูงกว่าปริญญาตรี
- อาชีพประจำ      1.  รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ      2.  ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท      3.  ผู้ประกอบการ / เจ้าของธุรกิจ  
4.  ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ      5.  นักเรียน / นักศึกษา      6.  รับจ้างทั่วไป  
7.  แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ      8.  เกษตรกร / ประมง      9. ว่างงาน  
10.  อื่น ๆ .....
- รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน      1.  ต่ำกว่า 5,000 บาท      2.  5,000 - 10,000 บาท  
3.  10,001 - 15,000 บาท      4.  15,001 - 20,000 บาท  
5.  สูงกว่า 20,000 บาท

**ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน**

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	ดีมาก (5)	ดี (4)	ปานกลาง (3)	ไม่ค่อยพอใจ (2)	ปรับปรุง (1)
<b>ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว		✓			
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ		✓			
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ		✓			
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)		✓			
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน		✓			
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ		✓			
ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	ดีมาก (5)	ดี (4)	ปานกลาง (3)	ไม่ค่อยพอใจ (2)	ปรับปรุง (1)
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/ อารมณ์ดี)		✓			
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)		✓			
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่		✓			
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี		✓			
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ		✓			
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ		✓			

<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ		/			
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ		/			
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม		/			
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ		/			
5. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ		/			
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ		/			
7. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย		/			
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้		/			
<b>ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ</b>					
1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ		/			
2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คำนึงประโยชน์		/			
3. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน		/			

**ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ**

1. สิ่งที่ท่าน “ประทับใจ” ที่ท่านได้รับในการให้บริการ คือ.....

.....

.....

.....

.....

2. โปรดระบุปัญหาในการให้บริการ ของ คือ .....

.....

.....

.....

.....

3. โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ คือ.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ



แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562)

องค์การบริหารส่วนตำบลโชคเหนือ อำเภอคำต่วน จังหวัดสุรินทร์

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น กรุณาเติม หรือ ทำเครื่องหมาย / ให้ตรงกับความเป็นจริง

- ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน เป็นต้นมา ท่านมารับบริการที่หน่วยงานนี้บ่อยเพียงใด ประมาณ 3 ครั้งต่อเดือน
- ท่านเข้ามาติดต่อราชการแห่งนี้มารับบริการในส่วนราชการใดบ้าง  
 สำนักปลัด  กองคลัง  กองช่าง  กองการศึกษาฯ
- ท่านมักจะมารับบริการที่หน่วยงานนี้ในช่วงเวลาใด  
 8:30 - 10:00 น.  10:01 - 12:00 น.  12:01 - 14:00 น.  14:01 - 16.30 น.

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- เพศ 1.  ชาย 2.  หญิง
- อายุ  10 - 29 ปี  30 - 49.  50-59 ปี  60 -79 ปีขึ้นไป
- สถานภาพสมรส 1.  โสด 2.  สมรส 3.  ม่าย / หย่า / แยกกันอยู่
- การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด 1.  ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า / ไม่ได้เรียน 2.  มัธยมศึกษาตอนต้น  
3.  มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า 4.  อนุปริญญาหรือเทียบเท่า  
5.  ปริญญาตรี 6.  สูงกว่าปริญญาตรี
- อาชีพประจำ 1.  รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ 2.  ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท 3.  ผู้ประกอบการ / เจ้าของธุรกิจ  
4.  ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ 5.  นักเรียน / นักศึกษา 6.  รับจ้างทั่วไป  
7.  แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ 8.  เกษตรกร / ประมง 9.  ว่างาน  
10.  อื่น ๆ .....
- รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 1.  ต่ำกว่า 5,000 บาท 2.  5,000 - 10,000 บาท  
3.  10,001 - 15,000 บาท 4.  15,001 - 20,000 บาท  
5.  สูงกว่า 20,000 บาท

**ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน**

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	ดีมาก (5)	ดี (4)	ปานกลาง (3)	ไม่ค่อยพอใจ (2)	ปรับปรุง (1)
<b>ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว		/			
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ		/			
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ		/			
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	/				
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน		/			
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ		/			
ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	ดีมาก (5)	ดี (4)	ปานกลาง (3)	ไม่ค่อยพอใจ (2)	ปรับปรุง (1)
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/ อารมณ์ดี)		/			
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)		/			
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	/				
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี		/			
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ		/			
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ		/			

<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ		/			
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ		/			
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	/				
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	/				
5. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	/				
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ, สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ		/			
7. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย		/			
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	/				
<b>ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ</b>					
1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ		/			
2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์		/			
3. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน		/			

**ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ**

1. สิ่งที่ท่าน “ประทับใจ” ที่ท่านได้รับในการให้บริการ คือ.....

.....

.....

.....

.....

2. โปรดระบุปัญหาในการให้บริการ ของ คือ .....

.....

.....

.....

.....

3. โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ คือ.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ