

แบบสอบถามความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลกำแพง

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ 1) ชาย 2) หญิง
2. อายุ 1) ต่ำกว่า 20 ปี 2) 21 - 40 ปี 4) 41 - 60 ปี 6) 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
- 1) ประถมศึกษา 2) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
- 3) ปริญญาตรี 4) สูงกว่าปริญญาตรี
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ
- 1) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร 2) ผู้ประกอบการ
- 3) ประชาชนผู้รับบริการ 4) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
- 5) อื่นๆ โปรดระบุ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ

5 = มากที่สุดหรือดีมาก 4 = มากหรือดี 3 = ปานกลางหรือพอใช้ 2 = น้อยหรือต่ำกว่ามาตรฐาน 1 = น้อยที่สุดหรือต้องปรับปรุงแก้ไข

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1.ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
1.4 ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
1.5 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
1.6 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
2. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
2.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/อภัยยศยดี)					

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
2.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)					
2.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
2.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี					
2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
2.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ โดยรวม					
3.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ					
3.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ					
3.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
3.7 มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
3.8 ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
4 ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
4.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ					
4.2 ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์					
4.4 ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน					

ตอนที่ 3 ปัญหา / ข้อเสนอแนะ

ปัญหา 1.

2.

ข้อเสนอแนะ 1. ..

2. ..

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

จุดประเมินความพึงพอใจ
ที่สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลกำแพง



การเผยแพร่ผลการประเมินความพึงพอใจ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลกำแพง



แบบสรุปประเมินผลความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลกำแพง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด100.....คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ <ul style="list-style-type: none"> ● ชาย ● หญิง 	60 40	60 40	
2. อายุ <ul style="list-style-type: none"> ● ต่ำกว่า 20 ปี ● 21 - 40 ปี ● 41 - 60 ปี ● 60 ปีขึ้นไป 	5 25 40 30	5 25 40 30	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด <ul style="list-style-type: none"> ● ประถมศึกษา ● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า ● ปริญญาตรี ● สูงกว่าปริญญาตรี 	80 15 5 0	80 15 5 0	
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ <ul style="list-style-type: none"> ● เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ● ผู้ประกอบการ ● ประชาชนผู้รับบริการ ● องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน ● อื่นๆ โปรดระบุ 	50 5 45 0 0	50 5 45 0 0	

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินงานกิจกรรม

5 = มากที่สุดหรือดีมาก 4 = มากหรือดี 3 = ปานกลางหรือพอใช้ 2 = น้อยหรือต่ำกว่ามาตรฐาน 1 = น้อยที่สุดหรือต้องปรับปรุงแก้ไข

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1.ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	60	30	10	0	0
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	50	30	20	0	0
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	50	20	20	0	0
1.4 ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	45	35	20	0	0
1.5 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	30	40	30	0	0
1.6 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	30	40	30	0	0
รวม	265	195	130	0	0
เฉลี่ย	44.17	32.50	21.67	0	0
2. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
2.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/ อารมณ์ดี)	60	40	0	0	0
2.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	60	20	20	0	0
2.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	60	30	10	0	0
2.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	70	20	10	0	0
2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	80	20	0	0	0
2.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	90	10	0	0	0
รวม	420	140	40	0	0
เฉลี่ย	70	23.33	6.67	0	0
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	60	10	30	0	0
3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	60	10	30	0	0
3.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	70	10	20	0	0
3.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	70	10	20	0	0
3.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	80	10	10	0	0

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
3.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้ บริการ	80	15	5	0	0
3.7 มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย	60	10	30	0	0
3.8 ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	60	15	25	0	0
รวม	540	90	170	0	0
เฉลี่ย	67.50	11.25	21.25	0	0
4 ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
4.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	80	10	10	0	0
4.2 ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	85	5	10	0	0
4.3 ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	85	10	5	0	0
รวม	250	25	25	0	0
เฉลี่ย	83.33	8.33	8.33	0	0
รวมทั้งหมด	1,955	450	366	0	0
เฉลี่ยทั้งหมด 4 ด้าน	78.50	12.53	8.97	0	0

ตอนที่ 3 ปัญหา/ ข้อเสนอแนะ

1. ควรจัดให้มีมุมอ่านหนังสือ นิตยสาร หรือหนังสือพิมพ์
2. ควรติดตั้งจอโทรทัศน์ในมุมสูงเพื่อให้ประชาชนผู้มาติดต่อสามารถรับชมข่าวสารได้อย่างทั่วถึง
3. ควรจัดมุมเครื่องคิดมือระหว่างรอรับบริการ
4. ควรเพิ่มวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการให้บริการให้เพียงพอ
5. ควรดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมในองค์กร
6. ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกำปิ่ง ทั้งหมดจำนวน 100 คน จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41 – 60 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา และมีอาชีพเป็นเกษตรกร
2. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกำปิ่ง ในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมากและระดับดี ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับน้อย และต้องปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง 4 ด้าน

ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ

มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก เฉลี่ยจำนวน 44.17 คน และในระดับดี เฉลี่ย 32.50 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด 60 คน รองลงมาคือความรวดเร็วในการให้บริการ และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการตามลำดับ

ด้านที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ

มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก เฉลี่ยจำนวน 70 คน และในระดับดี เฉลี่ย 23.33 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องงานเชื้อสัจสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด 90 คน รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดีตามลำดับ

ด้านที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก เฉลี่ยจำนวน 67.50 คน และในระดับดี เฉลี่ย 11.25 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด 60 คน รองลงมาคือความรวดเร็วในการให้บริการ และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ“ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการตามลำดับ

ด้านที่ 4 ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก เฉลี่ยจำนวน 78.50 คน และในระดับดี เฉลี่ย 12.53 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด 85 คน รองลงมาคือได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และได้รับบริการตรงตามความต้องการตามลำดับ

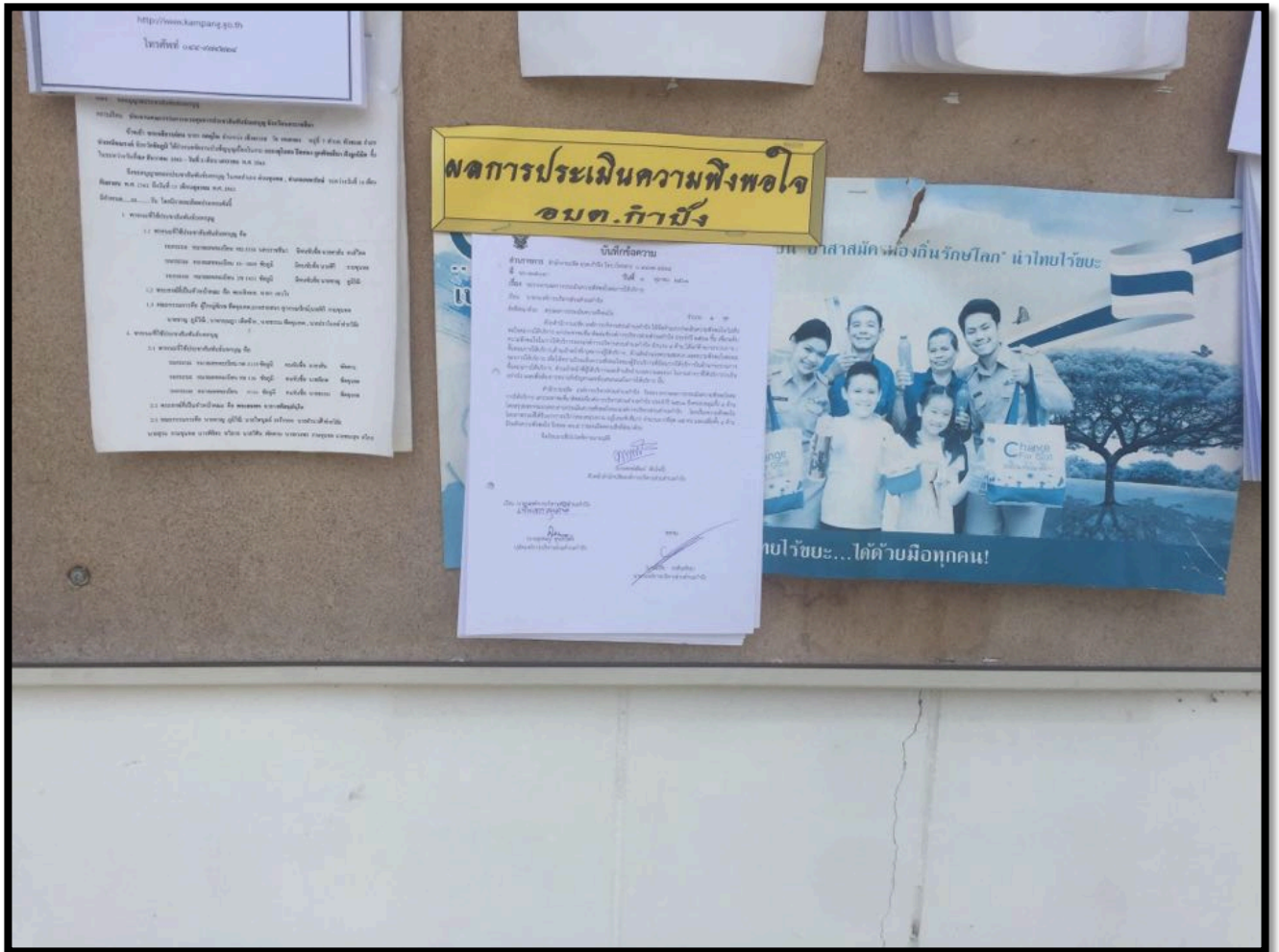
โดยจากประเมินความพึงพอใจ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกำปิ่ง โดยเรื่องความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด 85 คน และเฉลี่ยทั้ง 4 ด้านมีระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 78.50

3. ข้อเสนอแนะ คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำตกเสนอแนะว่าหากองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำตก จะพัฒนาให้มีศักยภาพเพื่อรองรับการบริการให้ดียิ่งขึ้นควรพัฒนาในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้
1. ควรจัดให้มีมุมอ่านหนังสือ นิติสาร หรือหนังสือพิมพ์
 2. ควรติดตั้งจอโทรทัศน์ในมุมสูงเพื่อให้ประชาชนผู้มาติดต่อสามารถรับชมข่าวสารได้อย่างทั่วถึง
 3. ควรจัดมุมเครื่องเคี้ยวระหว่างรอรับบริการ
 4. ควรเพิ่มวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการให้บริการให้เพียงพอ
 5. ควรดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมในองค์กร
 6. ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง

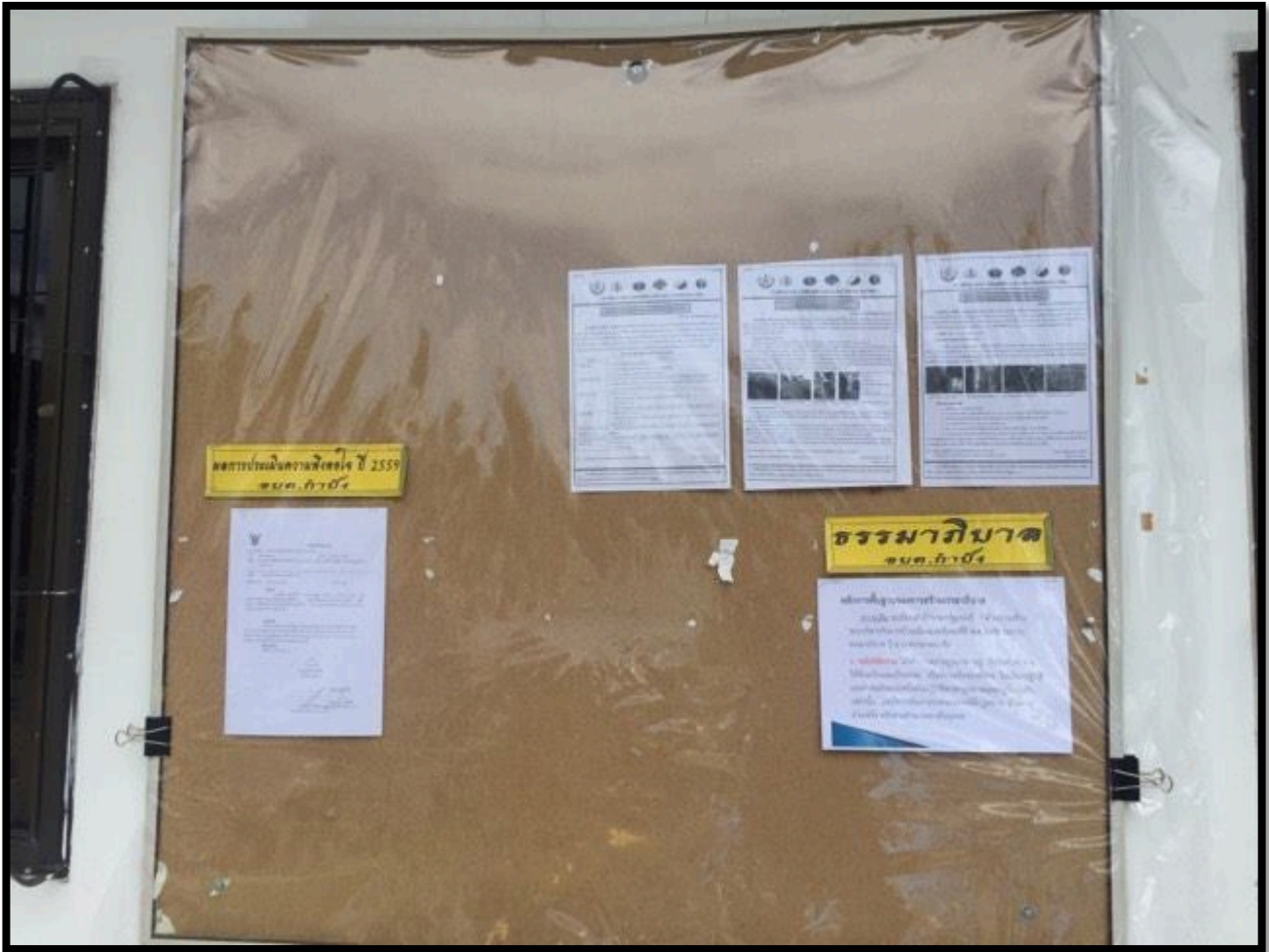
ป้ายประชาสัมพันธ์รายงานการประเมินประสิทธิภาพของ อปท. (LPA)
องค์การบริหารส่วนตำบลกำแพง อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา



ป้ายประชาสัมพันธ์ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลกำแพง อำเภอนนไทย จังหวัดนครราชสีมา



ป้ายประชาสัมพันธ์หลักธรรมาภิบาล
องค์การบริหารส่วนตำบลกำแพง อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา



การประเมินความเสียหาย ปี 2559
สมศ. กว.ป.๕

เอกสารที่ส่งมอบงานที่มอบหมาย
เอกสารที่ส่งมอบงานที่มอบหมาย
เอกสารที่ส่งมอบงานที่มอบหมาย

เอกสารที่ส่งมอบงานที่มอบหมาย
เอกสารที่ส่งมอบงานที่มอบหมาย
เอกสารที่ส่งมอบงานที่มอบหมาย

เอกสารที่ส่งมอบงานที่มอบหมาย
เอกสารที่ส่งมอบงานที่มอบหมาย
เอกสารที่ส่งมอบงานที่มอบหมาย

เอกสารที่ส่งมอบงานที่มอบหมาย
เอกสารที่ส่งมอบงานที่มอบหมาย
เอกสารที่ส่งมอบงานที่มอบหมาย

ธรรมนูญ
สมศ. กว.ป.๕

เอกสารที่ส่งมอบงานที่มอบหมาย
เอกสารที่ส่งมอบงานที่มอบหมาย
เอกสารที่ส่งมอบงานที่มอบหมาย

ผลการประเมินความพึงพอใจ
อ.มต. กำแพง

รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

