



รายงานสรุปผลการสำรวจ
ความพึงพอใจ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังเย็น
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

จัดทำโดย
งานนิติการ สำนักงานปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลวังเย็น

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังเย็น มีวัตถุประสงค์เพื่อนำผลที่ได้จากการสำรวจมาใช้ในการวางแผนปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป การสำรวจครั้งนี้ได้มีการเก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังเย็น ในช่วงเวลาตั้งแต่เดือน เมษายน - กันยายน ๒๕๖๕ มีกลุ่มตัวอย่าง จำนวนรวม ๕๓ คน ผลความพึงพอใจต่อการให้บริการ / การปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังเย็นในภาพรวมมีดังนี้ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการเมื่อพิจารณาความพึงพอใจแยกตามรายด้านพบว่าด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ ได้คะแนนความพึงพอใจที่ร้อยละ ๙๙.๕๙ ด้านกระบวนการได้คะแนนความพึงพอใจที่ร้อยละ ๙๙.๖๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม ได้คะแนนความพึงพอใจที่ร้อยละ ๙๙.๒๖ และด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับได้คะแนนความพึงพอใจที่ร้อยละ ๑๐๐

บทที่ ๑ บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ถือเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการนำองค์กรภาครัฐให้ก้าวไปข้างหน้าได้อย่างมั่นคงและทันต่อยุคสมัย การให้บริการประชาชนมีความก้าวหน้าไปมาก ทั้งการลดขั้นตอน วิธีการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ทักษะคิดและพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐที่ดีขึ้น โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ประชาชนหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ องค์กรบริหารส่วนตำบลวังเย็น มุ่งมั่นที่จะพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น มีการปรับปรุงระบบการให้บริการในหลายๆ ด้าน ทั้งด้านตัวบุคคล กระบวนการ ช่องทางการติดต่อและสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อให้ทราบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการดำเนินการต่างๆ เหล่านี้ องค์กรบริหารส่วนตำบลวังเย็น จึงเห็นควรทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ให้บริการ การดำเนินงาน เพื่อนำข้อมูลความพึงพอใจข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้รับบริการมาปรับปรุงการให้บริการการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง

๒. วัตถุประสงค์

โดยการสำรวจความคิดเห็นความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ / การปฏิบัติงานขององค์กรบริหารส่วนตำบลวังเย็น ในช่วงเวลาที่ใกล้เคียงกับที่ได้รับบริการและนำผลที่ได้การจากสำรวจมาใช้ในการวางแผนปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

๓. ขอบเขตการดำเนินการ

๑. ออกแบบและดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลวังเย็น

๒. วิเคราะห์และจัดทำรายงานสรุปภาพรวมผลการสำรวจความพึงพอใจฯ บทสรุปผู้บริหาร พร้อมข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

๔. วิธีการสำรวจ

๔.๑ รูปแบบ

การสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จัดทำแบบเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการตอบแบบสอบถาม และนำมาวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย เก็บข้อมูลต่อเนื่องตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๕ ทำการประมวลวิเคราะห์และสรุปความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง กำหนดช่วงเวลา คือเดือนเมษายน – กันยายน ๒๕๖๕

๔.๒ ประชากรกลุ่มเป้าหมาย

ประชากรกลุ่มเป้าหมาย (Target Population) คือ กลุ่มผู้รับบริการ

๔.๓ พื้นที่ที่ใช้ในการสำรวจ

สอบถามความคิดเห็นจากผู้ที่มาใช้บริการ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลวังเย็น

๔.๔ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามมีโครงสร้างแน่นอนที่พัฒนาจากแบบสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจที่มีต่อการให้บริการฯ ซึ่งแบบสอบถามประกอบด้วย ๔ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ / การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังเย็น มี ๑๙ ข้อคำถาม ใน ๔ ด้าน ได้แก่

- ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการหรือ ด้านการปฏิบัติตนของเจ้าหน้าที่
- ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม
- ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ

ส่วนที่ ๒ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเข้ารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังเย็น มี ๓ ข้อคำถาม

ส่วนที่ ๓ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มี ๕ ข้อคำถาม ประกอบด้วยข้อคำถาม ได้แก่ เพศ อายุ การ ศึกษา อาชีพ เรื่องที่ขอรับบริการ

๕. การวิเคราะห์ข้อมูล

๕.๑ ในการสำรวจครั้งนี้วิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อพรรณนาข้อมูลทั่วไปความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังเย็นและความคิดเห็นอื่นๆ โดยในส่วนของความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังเย็นนั้นกำหนด ระดับความพึงพอใจ เป็นคะแนน ดังนี้

- พึงพอใจมากที่สุด มีค่าเท่ากับ ๔ คะแนน
- พึงพอใจมาก มีค่าเท่ากับ ๓ คะแนน
- พึงพอใจน้อย มีค่าเท่ากับ ๒ คะแนน
- พึงพอใจน้อยที่สุด มีค่าเท่ากับ ๑ คะแนน
- ไม่ทราบ/ไม่มีความเห็น มีค่าเท่ากับ ๐ ไม่นำมาคิดคะแนน

๕.๒ การแปลผลจากคะแนนของแบบสอบถาม

การประเมินผลระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆ ได้กำหนดเกณฑ์ในการวัด โดยการรวมคะแนนจากแบบสอบถามทุกข้อ แล้วหาค่าเฉลี่ยนำมาเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนด ซึ่งจากแบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจ แต่ละข้อมีคะแนน ๑ ๒ ๓ และ ๔ เกณฑ์การพิจารณาขอบเขตของคะแนนเฉลี่ยที่ใช้ในการแปลผลตามความหมายของข้อมูล (ค่าพิสัย เท่ากับ ๐.๗๕) โดยกำหนดช่วงคะแนน ดังนี้

ระดับคะแนน	ช่วงคะแนน	เทียบเป็นร้อยละ	การแปลผล
๑	๑.๐๐ - ๑.๗๕	๒๐.๐๐ - ๔๐.๐๐	ความพึงพอใจน้อยที่สุด
๒	๑.๗๖ - ๒.๕๐	๔๐.๐๑ - ๖๐.๐๐	ความพึงพอใจน้อย
๓	๒.๕๑ - ๓.๒๕	๖๐.๐๑ - ๘๐.๐๐	ความพึงพอใจมาก
๔	๓.๒๖ - ๔.๐๐	๘๐.๐๑ - ๑๐๐	ความพึงพอใจมากที่สุด

๖. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ได้จากการสำรวจสามารถสะท้อนความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการ

บทที่ ๒

ผลการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังเย็น ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ดำเนินสอบถามกับผู้รับบริการ ในช่วงเดือนเมษายน - กันยายน ๒๕๖๕ มีผู้ให้ความร่วมมือตอบแบบสำรวจจำนวนทั้งสิ้น ๕๓ คน

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.๑ เพศ

ข้อมูลจากการสำรวจผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง ร้อยละ ๖๐.๓๗ เพศชาย ร้อยละ ๓๙.๖๓

ตารางที่ ผู้รับบริการที่มาติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลวังเย็น จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หญิง	๓๒	๖๐.๓๗
ชาย	๒๑	๓๙.๖๓

๑.๒ อายุ

ข้อมูลจากการสำรวจผู้ตอบแบบสอบถาม มีอายุอยู่ในช่วง มากกว่า ๖๐ ปี(ร้อยละ ๓๓.๙๖) รองลงมา คือ ๓๑ - ๔๐ ปี (ร้อยละ ๒๔.๕๓)

ตาราง ผู้รับบริการที่มาติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลวังเย็น จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๔	๗.๕๕
๒๐ - ๓๐ ปี	๕	๙.๔๓
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๓	๒๔.๕๓
๔๑ - ๕๐ ปี	๔	๗.๕๕
๕๑ - ๖๐ ปี	๙	๑๖.๙๘
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๘	๓๓.๙๖
รวม	๕๓	๑๐๐

๑.๓ การศึกษา

ข้อมูลจากการสำรวจผู้รับบริการ ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ ๙๐.๕๗

ตาราง ผู้รับบริการที่มาติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลวังเย็นจำแนกตามการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๔๘	๙๐.๕๗
ปริญญาตรี	๔	๗.๕๕
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๑.๘๘

๑.๔ อาชีพ

ข้อมูลจากการสำรวจผู้รับบริการ ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง ร้อยละ ๔๕.๕๒
ตาราง ผู้รับบริการที่มาติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลวังเย็นจำแนกตามอาชีพ

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ราชการ/พนักงานราชการ	๓	๕.๖๖
รับจ้าง	๒๔	๔๕.๒๘
เกษตรกร/เลี้ยงสัตว์	๑๒	๒๒.๖๔
ธุรกิจส่วนตัว	๒	๓.๗๗
นักเรียน/นักศึกษา	๔	๗.๕๖
อื่นๆ	๘	๑๕.๐๙

๑.๕ เรื่องที่ขอรับบริการ

ข้อมูลจากการสำรวจผู้รับบริการ ส่วนใหญ่มาขอรับบริการเรื่องการขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ ร้อยละ ๔๑.๕๑
ตาราง ผู้รับบริการที่มาติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลวังเย็นจำแนกตามเรื่องที่ขอรับบริการ

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๒	๓.๗๗
การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ	๒๒	๔๑.๕๑
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๑	๑.๘๘
การขอประกอบกิจการที่เป็น อันตรายต่อสุขภาพ	๑	๑.๘๘
ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๑	๑.๘๘
การขอจดทะเบียนพาณิชย์	๐	๐
การชำระภาษี ต่างๆ	๑๗	๓๒.๐๗
อื่น ๆ	๙	๑๖.๙๘

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังเย็น

กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังเย็น จำนวน ๕๓ คน ซึ่งผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ / การปฏิบัติหน้าที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังเย็น โดยรวมในระดับมากที่สุด
 ตารางแสดงข้อมูลความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ				ไม่มี ความเห็น	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ร้อยละ	ความหมาย
	๔	๓	๒	๑	๐			
		๕๑	๒	๐	๐	๐	๓.๙๖	๙๙.๐๖

๒.๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการหรือการปฏิบัติตนของเจ้าหน้าที่

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๑๐๐ โดยประเด็นที่พึงพอใจมากที่สุดคือการให้ข้อมูล/คำแนะนำ ชัดเจน ชัดเจน ครบถ้วน ถูกต้อง เข้าใจง่าย ตรงประเด็น และ ประเด็น ความรู้ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน (ร้อยละ ๑๐๐)

ประเด็น วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				ไม่มี ความเห็น	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ร้อยละ	ความหมาย
	๔	๓	๒	๑	๐			
๑.การแต่งกายและบุคลิกภาพ	๕๐	๓	๐	๐	๐	๓.๙๔	๙๘.๕๙	พึงพอใจมากที่สุด
๒.ความสุภาพ กิริยา มารยาท	๕๒	๑	๐	๐	๐	๓.๙๙	๙๙.๕๓	พึงพอใจมากที่สุด
๓.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมบริการ	๕๒	๑	๐	๐	๐	๓.๙๙	๙๙.๕๓	พึงพอใจมากที่สุด
๔.การให้ข้อมูล/คำแนะนำ ชัดเจน ชัดเจน ครบถ้วน ถูกต้อง เข้าใจง่าย ตรงประเด็น	๕๓	๐	๐	๐	๐	๔.๐๐	๑๐๐	พึงพอใจมากที่สุด
๕.ความรู้ ความชำนาญในการ ปฏิบัติงาน	๕๓	๐	๐	๐	๐	๔.๐๐	๑๐๐	พึงพอใจมากที่สุด
๖.การต้อนรับ/การ ประชาสัมพันธ์	๕๒	๑	๐	๐	๐	๓.๙๙	๙๙.๕๓	พึงพอใจมากที่สุด

๒.๓ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๑๐๐ โดยประเด็นที่พึงพอใจมากที่สุดคือการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง ประเด็น ลำดับขั้นตอนชัดเจน เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและประเด็น ความสะดวก รวดเร็ว ของการบริการ (ร้อยละ ๑๐๐)

ประเด็น วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				ไม่มี ความเห็น ๐	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ร้อยละ	ความหมาย
	๔	๓	๒	๑				
๑.การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง	๕๓	๐	๐	๐	๐	๔	๑๐๐	พึงพอใจมากที่สุด
๒.ลำดับขั้นตอนชัดเจน เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	๕๓	๐	๐	๐	๐	๔	๑๐๐	พึงพอใจมากที่สุด
๓.ความสะดวก รวดเร็ว ของการบริการ	๕๓	๐	๐	๐	๐	๔	๑๐๐	พึงพอใจมากที่สุด
๔.ระยะเวลาทั้งหมดในการมารับบริการ	๕๐	๓	๐	๐	๐	๓.๙๔	๙๘.๕๙	พึงพอใจมากที่สุด

๒.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดที่ร้อยละ๑๐๐ โดยประเด็นที่พึงพอใจมากที่สุดคือความเพียงพอของช่องทางในการให้บริการ และประเด็นความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร (ร้อยละ๑๐๐)

ประเด็น วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				ไม่มี ความเห็น ๐	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ร้อยละ	ความหมาย
	๔	๓	๒	๑				
๑.ความสะดวกของช่องทางการเข้าถึงบริการ	๕๒	๑	๐	๐	๐	๓.๙๙	๙๙.๕๓	พึงพอใจมากที่สุด
๒.ความเพียงพอของช่องทางในการให้บริการ	๕๓	๐	๐	๐	๐	๔	๑๐๐	พึงพอใจมากที่สุด
๓.ความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ	๔๙	๔	๐	๐	๐	๓.๙๒	๙๘.๑๑	พึงพอใจมากที่สุด
๔.ความเพียงพอของแบบฟอร์มเอกสารคู่มือต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การบริหาร	๕๑	๒	๐	๐	๐	๓.๙๖	๙๙.๐๖	พึงพอใจมากที่สุด
๕.ความเพียงพอของป้าย/สัญลักษณ์/ประกาศต่างๆที่ให้ ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ	๕๒	๑	๐	๐	๐	๓.๙๙	๙๙.๕๓	พึงพอใจมากที่สุด
๖.ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	๕๐	๓	๐	๐	๐	๓.๙๔	๙๘.๕๙	พึงพอใจมากที่สุด
๗.ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร	๕๓	๐	๐	๐	๐	๔	๑๐๐	พึงพอใจมากที่สุด

๒.๕ ด้านคุณภาพของการให้บริการ

ด้านคุณภาพของการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๑๐๐ โดยประเด็นที่พึงพอใจมากที่สุดคือความถูกต้อง ครบถ้วน ตรงตามความต้องการของบริการที่ได้รับ และประเด็นบริการที่ได้รับคุ้มค่า และเป็นประโยชน์ (ร้อยละ๑๐๐)

ประเด็น วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				ไม่มี ความเห็น	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ร้อยละ	ความหมาย
	๔	๓	๒	๑	๐			
๑.ความถูกต้อง ครบถ้วน ตรงตามความต้องการของบริการที่ได้รับ	๕๓	๐	๐	๐	๐	๔	๑๐๐	พึงพอใจมากที่สุด
๒.บริการที่ได้รับคุ้มค่าและเป็นประโยชน์	๕๓	๐	๐	๐	๐	๔	๑๐๐	พึงพอใจมากที่สุด

ส่วนที่ ๓ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเข้ารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังเย็น

๓.๑ ความรู้สึกต่อการที่ได้รับ/การปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังเย็น

ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับเหนือความคาดหมาย ร้อยละ ๙๔.๓๔

ความคิดเห็นต่อการให้บริการ	ผู้รับบริการ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ตรงตามความคาดหมาย	๓	๕.๖๖
เหนือความคาดหมาย	๕๐	๙๔.๓๔
ต่ำกว่าความคาดหมาย	๐	๐

เหตุผลที่ผู้รับบริการเห็นว่าบริการที่ได้รับเหนือกว่าคาดหมาย ๓ ประเด็นแรก ได้แก่ ๑) ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ ๒) การให้ข้อมูล/คำแนะนำ และ ๓) ความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

๓.๒ ความรู้สึกไม่พึงพอใจต่อองค์การบริหารส่วนตำบลวังเย็น

ผู้รับบริการที่ตอบว่า “ไม่มี” เรื่องใดที่ทำให้รู้สึกไม่พึงพอใจต่อการเข้ารับบริการครั้งนี้ มีร้อยละ ๑๐๐

ความรู้สึกไม่พึงพอใจ	ผู้รับบริการ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่มี	๕๓	๑๐๐
พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๐	๐
ระยะเวลาการรอคอยรับบริการ	๐	๐
ความสะดวกรวดเร็วของบริการ	๐	๐
ระยะเวลาการให้บริการตามที่ได้รับแจ้ง	๐	๐
ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการ	๐	๐
อื่นๆ.....	๐	๐

๓.๓ ความรู้สึกเชื่อมั่นต่อการดำเนินการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังเย็น

ผู้รับบริการรู้สึกเชื่อมั่นต่อการดำเนินการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังเย็น ร้อยละ ๑๐๐

ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ	ผู้รับบริการ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เชื่อมั่น	๕๓	๑๐๐
ไม่เชื่อมั่น	๐	๐
ไม่มีความเห็น	๐	๐

แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังเย็น

คำชี้แจง

แบบสำรวจนี้จัดทำขึ้นเพื่อนำความคิดเห็นที่ได้รับไปปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชน ไม่มีผลกระทบต่อการทำงานหรือการเข้ารับบริการของท่านแต่อย่างใด แบบสำรวจนี้ประกอบด้วย ๓ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังเย็น

ส่วนที่ ๒ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเข้ารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังเย็น

ส่วนที่ ๓ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังเย็น

กรุณาเลือกคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดย

- ๐ หมายถึง ไม่ทราบ/ไม่มีความเห็น
- ๑ หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด
- ๒ หมายถึง พึงพอใจน้อย
- ๓ หมายถึง พึงพอใจมาก
- ๔ หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				ไม่ทราบ/ ไม่มี ความเห็น
	๑	๒	๓	๔	
ความพึงพอใจโดยรวม					
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑. การแต่งการและบุคลิกภาพ	๐	๐	๓	๕๐	๐
๒. ความสุภาพ กิริยา มารยาท	๐	๐	๑	๕๒	๐
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมบริการ	๐	๐	๑	๕๒	๐
๔. การให้ข้อมูล / คำแนะนำ ชัดเจน ครบถ้วน ถูกต้อง เข้าใจง่าย ตรงประเด็น	๐	๐	๐	๕๓	๐
๕. ความรู้ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน	๐	๐	๐	๕๓	๐
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ (เช่น ไม่เรียกรับของตอบแทน หรือสินบน)	๐		๐	๕๓	๐
๗. การต้อนรับ/การประชาสัมพันธ์	๐	๐	๑	๕๒	๐
ด้านกระบวนการ					
๘. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง	๐	๐	๐	๕๓	๐
๙. ลำดับขั้นตอน ชัดเจน เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๐	๐	๐	๕๓	๐
๑๐. ความสะดวก รวดเร็ว ของการให้บริการ	๐	๐	๐	๕๓	๐
๑๑. ระยะเวลาทั้งหมดในการมารับบริการ	๐	๐	๐	๒๐	๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม					
๑๒. ความสะดวกของช่องทางการเข้าถึงบริการ	๐	๐	๑	๕๒	๐
๑๓. ความเพียงพอของช่องทางในการให้บริการ	๐	๐	๐	๕๓	๐

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				ไม่ทราบ/ ไม่มี ความเห็น
	๑	๒	๓	๔	
ความพึงพอใจโดยรวม					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม					
๑๔. ความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ	๐	๐	๔	๔๙	๐
๑๕. ความเพียงพอของแบบฟอร์ม เอกสารคู่มือต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ	๐	๐	๒	๕๑	๐
๑๖. ความเพียงพอของป้าย/สัญลักษณ์/ประกาศต่างๆ ที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ	๐	๐	๑	๕๒	๐
๑๗. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	๐	๐	๓	๕๐	๐
๑๘. ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร	๐	๐	๐	๕๓	๐
ด้านคุณภาพของการให้บริการ					
๑๘. ความถูกต้อง ครบถ้วน ตรงตามความต้องการของบริการที่ได้รับ	๐	๐	๐	๕๓	๐
๑๙. บริการที่ได้รับคุ้มค่าและเป็นประโยชน์	๐	๐	๐	๕๓	๐

ส่วนที่ ๒ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเข้ารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังเย็น

โปรดให้ข้อมูลที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

๑. การเข้ารับบริการครั้งนี้ ท่านมีความรู้สึกกับการบริการที่ได้รับอย่างไร
 - ตรงตามความคาดหวัง = ๕๓
 - เหนือความคาดหวัง = ๐
 - ต่ำกว่าความคาดหวัง = ๐
๒. การเข้ารับบริการในครั้งนี้ ท่านรู้สึกไม่พอใจในเรื่องใดบ้างต่อไปนี้ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)
 - ไม่มี = ๕๓
 - พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ = ๐
 - ระยะเวลาการรอคอยรับบริการ = ๐
 - ความสะดวก รวดเร็วของบริการ = ๐
 - ระยะเวลาการให้บริการตามที่ได้รับแจ้ง = ๐
 - ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการ = ๐
 - อื่นๆ โปรดระบุ..... = ๐
๓. โดยรวมท่านมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังเย็นหรือไม่
 - เชื่อมั่น = ๕๓
 - ไม่เชื่อมั่น = ๐
 - ไม่มีความเห็น = ๐

ส่วนที่ ๓ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ชาย หญิง
๒. อายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒๐-๓๐ ปี ๓๑-๔๐ ปี
 ๔๑-๕๐ ปี ๕๑-๖๐ ปี มากกว่า ๖๐ ปี
๓. การศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ต่ำกว่าปริญญาตรี
๔. อาชีพ ราชการ/พนักงานราชการ รับจ้าง เกษตรกร/เลี้ยงสัตว์
 ธุรกิจส่วนตัว นักเรียน/นักศึกษา อื่นๆ
๕. เรื่องที่ขอรับบริการ
- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> การข้อมูลข่าวสารทางราชการ | <input type="checkbox"/> การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ |
| <input type="checkbox"/> การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน | <input type="checkbox"/> การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ |
| <input type="checkbox"/> ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร | <input type="checkbox"/> การขอจดทะเบียนพาณิชย์ |
| <input type="checkbox"/> การชำระภาษี ต่างๆ | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ |

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามฯ
องค์การบริหารส่วนตำบลวังเย็นจะนำข้อมูลที่รับไปพัฒนาคุณภาพการให้บริการต่อไป
และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านในโอกาสต่อไป