รายงาน

ผลการประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการประชาชน

ประจำปี 2565

องค์การบริหารส่วนตำบลบางดี ตำบลบางดี

อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง

ฝ่ายวิเคราะห์นโยบายและแผน

สำนักปลัด

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่๕) พ.ศ. ๒๕๕๔ มาตรา ๓/๑ บัญญัติว่า “การบริหารราชต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของภาครัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การยกเลิกภารกิจและยกเลิกหน่วยงานไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน” ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๒ ว่าด้วยเรื่องการบริหารราชการเพื่อให้เกิดสูงสุดของประชาชน (๔) กำหนดว่า “ให้เป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้มีการปรับปรุงปฏิบัติราชการให้เหมาะสม”

ดังนั้น คุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ และการอำนวยความสะดวกจึงเป็นเรื่องสำคัญ ที่จะต้องรับฟังความเห็นของผู้รับบริการ เพื่อนำไปแก้ไขและปรับปรุง ไม่ว่าจะเป็นในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลบางดี จึงได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางดี เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ สำหรับผู้บริหารและพนักงานส่วนตำบล ตลอดจนลูกจ้างผู้ปฏิบัติงานทุกคนที่จะได้นำไปปรับปรุง แก้ไขในการให้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อให้ได้การดำเนินการบริการสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้นไป

ขอบเขตของการสำรวจ

ขอบเขตของการศึกษาในครั้งนี้ ครอบคลุมการสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการใน ๓ ด้าน ไดแก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะในสิ่งที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางดี ต้องแก้ไข ปรับปรุง และสิ่งที่จะเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการ

ประโยชน์ที่คาดจะได้รับ

๑. ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๒. สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ให้มีคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น

๓. ผู้บริหารสามารถนำผลสำรวจแบบสอบถามความพึงพอใจไปเป็นแนวทางในการบริหารจัดการการให้บริการ ของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

ผลการสำรวจแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางดี

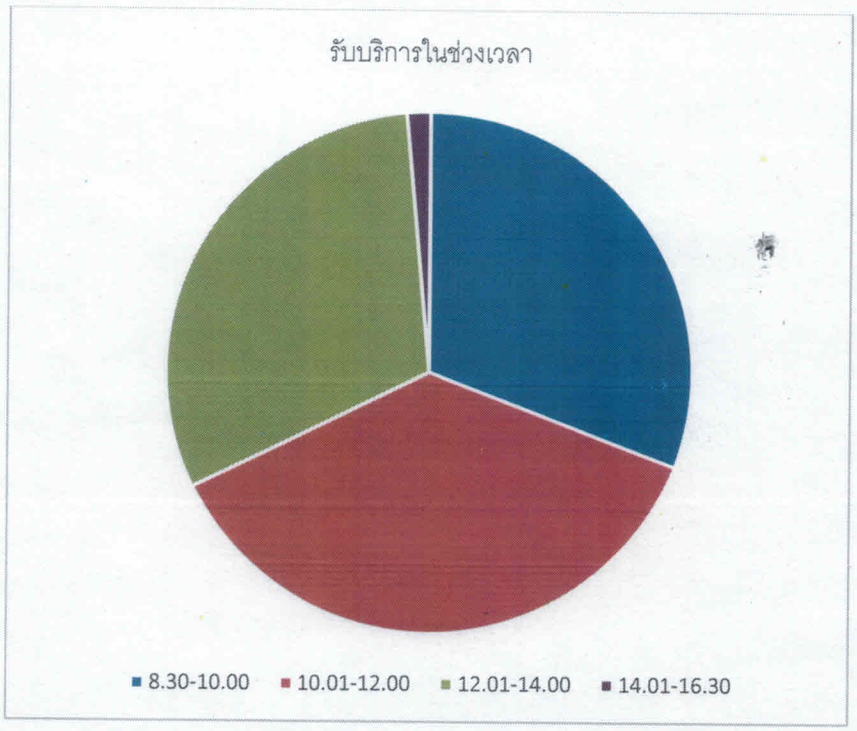
ตั้งแต่วันที่ ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๕ – ๒๘ กันยายน ๒๕๖๕

.....

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้น

จากการสุ่มตัวอย่างในการกรอกแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางดี จำนวน ๑๐๐ ตัวอย่าง มีผลการประเมิน คือ ประชาชนผู้มารับบริการส่วนใหญ่จะมารับบริการ ๑ – ๑๐ ครั้งต่อเดือน และมารับบริการในช่วงเวลา ๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

ตารางกราฟประชาชนมารับบริการ ณ จุดบริการ



ส่วนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปผู้รับบริการ

จากการสุ่มตัวอย่างในการกรอกแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางดี จำนวน ๑๐๐ ตัวอย่าง มีผลการประเมิน ดังนี้

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
* ชาย	๔๖	๔๖.๐๐	
* หญิง	๕๔	๕๔.๐๐	-
* รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐	-
๒. อายุ			
* ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๔	๔.๐๐	
* ๒๐ – ๔๐ ปี	๑๓	๑๓.๐๐	-
* ๔๐ – ๖๐ ปี	๒๘	๒๘.๐๐	-
* ๖๐ ปี ขึ้นไป	๕๕	๕๕.๐๐	-
* รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐	-
๓. การศึกษา			
* ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	๒๑	๒๑.๐๐	
* มัธยมศึกษาตอนต้น/ปลาย	๒๒	๒๒.๐๐	-
* อนุปริญญา/ปวช./ปวส.	๒๘	๒๘.๐๐	-
* ปริญญาตรี	๒๓	๒๓.๐๐	-
* ปริญญาโท	๔	๔.๐๐	-
* สูงกว่าปริญญาโท	๒	๒.๐๐	-
* รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐	-

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๔. อาชีพ			
* รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๘	๘.๐๐	
* ลูงจ้าง/พนักงานบริษัท	๑๔	๑๔.๐๐	-
* ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๙	๙.๐๐	-
* ค้าขาย	๘	๘.๐๐	-
* อาชีพอิสระ	๑๑	๑๑.๐๐	-
* นักเรียน/นักศึกษา	๔	๔.๐๐	-
* รับจ้างทั่วไป	๑๘	๑๘.๐๐	-
* เกษตรกร	๒๐	๒๐.๐๐	-
* อื่นๆ.....	๘	๘.๐๐	-
* รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐	-
๕. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
* ต่ำกว่า ๕,๐๐๐	๑๑	๑๑.๐๐	
* ๕,๐๐๐ – ๑๐,๐๐๐ บาท	๓๒	๓๒.๐๐	-
* ๑๐,๐๐๑ – ๑๕,๐๐๐ บาท	๒๒	๒๒.๐๐	-
* ๑๕,๐๐๑ – ๒๐,๐๐๐ บาท	๒๕	๒๕.๐๐	-
* สูงกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท	๑๐	๑๐.๐๐	-
* รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐	-

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจในด้านต่างๆของหน่วยงาน

จากการสุ่มตัวอย่างประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางดี ในประเด็นที่เกี่ยวข้อง ๔ ประเด็น ได้แก่ ๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ โดยจัดระดับการประเมินเป็น ดีมาก/ดี/ปานกลาง/น้อย/น้อยที่สุด จากการประเมินพบว่า สามารถประมวลผลโดยคิดเป็นร้อยละ และเฉลี่ยเป็นด้านต่างๆ ได้ดังนี้

บริการด้านต่างๆ	ความพึงพอใจ					รวม
	ดีมาก %	ดี %	ปานกลาง %	น้อย %	น้อยที่สุด %	
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๒๑.๐๐	๕๓.๐๐	๒๒.๐๐	๒.๐๐	๒.๐๐	๑๐๐.๐๐
๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	๔๒.๐๐	๔๕.๐๐	๑๐.๐๐	๒.๐๐	๑.๐๐	๑๐๐.๐๐
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๑๘.๐๐	๕๑.๐๐	๒๕.๐๐	๕.๐๐	๑.๐๐	๑๐๐.๐๐
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ	๒๕.๐๐	๔๒.๐๐	๒๑.๐๐	๑๐.๐๐	๒.๐๐	๑๐๐.๐๐
เฉลี่ยรวม (%)	๒๖.๕๐	๔๗.๗๕	๑๙.๕	๔.๗๕	๑.๕๐	๑๐๐.๐๐

ด้านที่ ๑ ด้านกระบวนการ/การให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ดีมาก ร้อยละ ๒๑ ระดับดี ร้อยละ ๕๓ ระดับปานกลาง ร้อยละ ๒๒ ระดับน้อย ร้อยละ ๒ ระดับน้อยที่สุด ร้อยละ ๒

ด้านที่ ๒ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ดีมาก ร้อยละ ๔๒ ระดับดี ร้อยละ ๔๕ ระดับปานกลาง ร้อยละ ๑๐ ระดับน้อย ร้อยละ ๒ ระดับน้อยที่สุด ร้อยละ ๑

ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ดีมาก ร้อยละ ๑๘ ระดับดี ร้อยละ ๕๑ ระดับปานกลาง ร้อยละ ๒๕ ระดับน้อย ร้อยละ ๕ ระดับน้อยที่สุด ร้อยละ ๑

ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อผลการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ดีมาก ร้อยละ ๒๕ ระดับดี ร้อยละ ๔๒ ระดับปานกลาง ร้อยละ ๒๑ ระดับน้อย ร้อยละ ๑๐ ระดับน้อยที่สุด ร้อยละ ๒

สรุป ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการ โดยสรุปภาพรวมจากทั้ง ๔ ด้านในการบริการ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๕๐ อยู่ในระดับที่ดี คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๗๕ อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๕ อยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ ๔.๗๕ อยู่ในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๐ โดยรวมความพึงพอใจระดับที่ดีและดีมากรวมกันอยู่ที่ ร้อยละ **๗๔.๒๕** ซึ่งถือว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางดีอยู่ในเกณฑ์ที่ดี

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

จากการสุ่มตัวอย่าง ความประทับใจของประชาชนผู้มารับรับบริการ คือ การบริการที่ดีและความพร้อมในการบริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และมีด้านที่ควรปรับปรุง คือ ควรปรับปรุงห้องน้ำในสำนักงานที่มีขนาดเล็กเกินไป

ส่วนที่ ๕ และข้อเสนอแนะ

๑. ปรับปรุงสถานที่ให้บริการซึ่งยังมีขนาดเล็กเกินไปต่อความต้องการของประชาชน

๒. อยากให้องค์การบริหารส่วนตำบลบางดีเพิ่มงบสนับสนุนให้กลุ่มส่งเสริมอาชีพต่างๆ

สรุป

จากการรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการในด้านหลักๆของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางดี ได้แก่ โดยได้สรุปออกมาในด้านต่างเป็นตารางและกราฟเพิ่มแผนภูมิวงกลมตามรายละเอียดที่แจ้งไป โดยสรุปได้ว่าประชาชนที่เข้ามารับบริการ ณ จุดบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางดีนั้น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ดีถึงดีมาก โดยมีบางส่วนมีความพอใจในระดับปานกลางและมีส่วนน้อยที่มีความพึงพอใจในระดับน้อยถึงน้อยที่สุด โดยรวมความพึงพอใจระดับที่ดีและดีมากรวมกันอยู่ที่ร้อยละ **๗๔.๒๕** ซึ่งถือว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางดีอยู่ในเกณฑ์ที่ดี

จากการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลบางดีจะได้นำรายละเอียดข้อเสนอแนะไปศึกษาและปรับปรุงโดยนำไปเป็นวาระในการประชุมกรรมการสนับสนุนแผนพัฒนาท้องถิ่น ต่อไป

ฝ่ายวิเคราะห์นโยบายและแผน

สำนักปลัด

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามความพึงพอใจ

องค์การบริหารส่วนตำบลบางดี อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง

.....

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น กรุณาเติม หรือ ทำเครื่องหมาย / ให้ตรงกับความเป็นจริง

1. [redacted] ท่านมารับบริการที่หน่วยงานนี้บ่อยเพียงใด ประมาณ.....ครั้งต่อเดือน

2. ท่านมักจะมารับบริการที่หน่วยงานนี้ในช่วงเวลาใด

☐ 8:30 - 10:00 น. ☐ 10:01 - 12:00 น. ☐ 12:01 - 14:00 น. ☐ 14:01 - เวลาปิดทำการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ 1.☐ ชาย 2.☐ หญิง
2. อายุ.....ปี
3. สถานภาพสมรส 1.☐ โสด 2.☐ สมรส 3.☐ ม่าย / หย่า / แยกกันอยู่
4. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด 1.☐ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า / ไม่ได้เรียน 2.☐ มัธยมศึกษาตอนต้น 3.☐ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า 4.☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า 5.☐ ปริญญาตรี 6.☐ สูงกว่าปริญญาตรี
5. 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 .....
6. 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)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
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)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<u>ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ</u>					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)					
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					
<u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u>					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4. "ความเพียงพอ" ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ					
5. "คุณภาพและความทันสมัย" ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ					
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
7. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
<u>ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ</u>					
1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ					
2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์					
3. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน					

<u>ตอนที่ 4</u> ความพึงพอใจต่องานบริการ / โครงการต่าง ๆ ที่ อบต.บางดี ดำเนินการในปี 2565

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	ดีมาก (5)	ดี (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. โครงการบริการสาธารณูปโภค ด้าน การคมนาคม ถนน ดู คลอง ระบายน้ำ					
2. โครงการบริการสาธารณูปโภค ด้าน น้ำประปา เพื่อการอุปโภค บริโภค					
3. โครงการงานประเพณีต่าง ๆ (งานรดน้ำผู้สูงอายุวันสงกรานต์ , งาน 5 ธันวา มหาราช , งานวันเด็ก)					
4. โครงการบริการประชาชน เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี , อบต.เคลื่อนที่					
5. โครงการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ , คนพิการ					
6. โครงการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรมฯ (บวชเณรภาคฤดูร้อน ถือศีลอด ถือศีลกินเจ ประเพณีชักพระ พิธีเข้าสุนัดหมู่)					
7. โครงการส่งเสริมกีฬาและนันทนาการ (กีฬาต้านยาเสพติด , ส่งเสริมการแข่งขันกีฬากรีฑา ของโรงเรียนในเขตพื้นที่ อบต.)					
8. โครงการบริการ ป้องกันภัยบรรเทาสาธารณภัย (อปพร.)					
9. โครงการสนับสนุนงานสาธารณสุขมูลฐาน (อสม.)					

<u>ตอนที่ 5</u> ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. สิ่งที่ท่าน **"ประทับใจ"** ที่ท่านได้รับในการให้บริการ คือ.....
   .....
2. โปรดระบุปัญหาในการให้บริการ ของ อบต.บางดี คือ .....
   .....
3. โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการของ อบต.บางดี คือ.....
   .....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

ภาคผนวก ข

ตัวอย่างการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565)
องค์การบริหารส่วนตำบลบางดี อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง

.....

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น กรุณาเติม หรือ ทำเครื่องหมาย / ให้ตรงกับความเป็นจริง

1. [redacted]ท่านมารับบริการที่หน่วยงานนี้บ่อยเพียงใด ประมาณ...4.....ครั้งต่อเดือน

2. ท่านมักจะมารับบริการที่หน่วยงานนี้ในช่วงเวลาใด

☐ 8:30 - 10:00 น. ☑ 10:01 - 12:00 น. ☐ 12:01 - 14:00 น. ☐ 14:01 - เวลาปิดทำการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ 1.☐ ชาย 2.☑ หญิง
2. อายุ.....59.....ปี
3. สถานภาพสมรส 1.☑ โสด 2.☐ สมรส 3.☐ ม่าย / หย่า / แยกกันอยู่
4. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด 1.☐ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า / ไม่ได้เรียน 2.☑ มัธยมศึกษาตอนต้น 3.☐ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า 4.☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า 5.☐ ปริญญาตรี 6.☐ สูงกว่าปริญญาตรี
5. 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 เลี้ยง ผึ้ง.....
6. 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)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
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)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	✓				
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	✓				
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	✓				
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ		✓			
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม		✓			
4. "ความเพียงพอ" ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ		✓			
5. "คุณภาพและความทันสมัย" ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ		✓			
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ		✓			
7. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย				✓	
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้			✓		
ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ		✓			
2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์			✓		
3. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน		✓			

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจต่องานบริการ / โครงการต่าง ๆ ที่ อบต.บางดี ดำเนินการในปี 2565

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	ดีมาก (5)	ดี (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. โครงการบริการสาธารณูปโภค ด้าน การคมนาคม ถนน คู คลอง ระบายน้ำ		✓			
2. โครงการบริการสาธารณูปโภค ด้าน น้ำประปา เพื่อการอุปโภค บริโภค	✓				
3. โครงการงานประเพณีต่าง ๆ (งานรดน้ำผู้สูงอายุวันสงกรานต์ , งาน 5 ธันวา มหาราช , งานวันเด็ก)		✓			
4. โครงการบริการประชาชน เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี , อบต.เคลื่อนที่		✓			
5. โครงการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ , คนพิการ		✓			
6. โครงการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรมฯ (บวชเณรภาคฤดูร้อน ถือศีลอด ถือศีลกินเจ ประเพณีชักพระ พิธีเข้าสุนัดหมู่)				✓	
7. โครงการส่งเสริมกีฬาและนันทนาการ (กีฬาต้านยาเสพติด , ส่งเสริมการแข่งขันกีฬากรีฑา ของโรงเรียนในเขตพื้นที่ อบต.)		✓			
8. โครงการบริการ ป้องกันภัยบรรเทาสาธารณภัย (อปพร.)		✓			
9. โครงการสนับสนุนงานสาธารณสุขมูลฐาน (อสม.)		✓			

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. สิ่งที่ท่าน **"ประทับใจ"** ที่ท่านได้รับในการให้บริการ คือ ดีตลอดปี
2. โปรดระบุปัญหาในการให้บริการ ของ อบต.บางดี คือ .....
3. โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการของ อบต.บางดี คือ ปรับปรุงสถานที่ทำงาน-เพราะดูแล้วแออัดมาก

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

องค์การบริหารส่วนตำบลบางดี

๑๕๐ หมู่ที่ ๑๐ ตำบลบางดี

อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง

๙๒๒๑๐

โทร. ๐๗๕ – ๒๘๔๔๕๓

www.bangdee.go.th.