



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ที่ ลป ๗๕๒๐๑/- วันที่ ๑๕ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง

ด้วยสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อรวบรวมและวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการเพื่อใช้ในการปรับปรุงและแก้ไขในส่วนที่บกพร่อง จากแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชน แล้วอยู่ในระดับค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๙๘.๘๑ จึงไม่พบข้อบกพร่องที่ต้องปรับปรุงแก้ไข แสดงว่าการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการรับบริการ รายละเอียดปรากฏตามที่แนบมาพร้อมต้นฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวปณิดา หงษ์พิพิธ)  
นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ

ความเห็นปลัด อบต.หนองม่วง

นทป

ลงชื่อ ส.ต.ต.

(สมยศ ลบล้ำ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง

ความเห็นนายก อบต.หนองม่วง

กมย

(นางสาวอนนพร แป้นจันทร์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน  
ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง  
(Citizen Feedback)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

สำนักปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง

## คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง เพื่อรายงาน  
ผลระดับความพึงพอใจของรับบริการทั้ง ๓ ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอน  
การให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อันเป็นการสะท้อนผลการให้บริการของหน่วยงาน ได้รับทราบ  
คุณภาพให้บริการที่เกิดขึ้นและนำผลการสอบถามที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร  
ส่วนตำบลหนองม่วง และเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นตามลำดับ

ในการนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง ขอขอบคุณผู้รับบริการทุกท่านที่ให้ข้อมูลข้อคิดเห็นและ  
ข้อเสนอแนะอันจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการปฏิบัติงานต่อไป

สำนักปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง

๑๕ ตุลาคม ๒๕๖๕

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทนำ	
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญ	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์	๑
๑.๓ ขอบเขตของการสำรวจ	๑
๑.๔ ประโยชน์ที่ได้รับ	๑
ผลการสำรวจความพึงพอใจในการบริการให้บริการ	
ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	๒ - ๓
ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ	๓
ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจที่มีการให้บริการ	๓ - ๔
ด้านที่ ๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔
ด้านที่ ๒ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔
ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔ - ๕
ด้านที่ ๔ ข้อเสนอแนะ	๕
สรุป	๖
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก ตัวอย่างแบบสอบถามความพึงพอใจ	
ภาคผนวก ข ตัวอย่างการตอบแบบสอบถาม	

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญ

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ.๒๕๕๔ มาตรา ๓/๑ บัญญัติว่า "การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของภาครัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรในท้องถิ่น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน" ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ หมวด ๖ ว่าด้วยเรื่องการบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน (๔) กำหนดว่า "ให้เป็นหน้าที่ของราชการที่จะต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสม"

ดังนั้น คุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ และการอำนวยความสะดวกจึงเป็นเรื่องสำคัญ ที่จะต้องรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ เพื่อนำไปแก้ไขและปรับปรุง ไม่ว่าจะเป็นในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง จึงได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการเพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ สำหรับผู้บริหาร และพนักงานส่วนตำบล ตลอดจนลูกจ้างผู้ปฏิบัติงานทุกคนที่จะได้นำไปปรับปรุง แก้ไขในการให้บริการต่อไป

### วัตถุประสงค์

เพื่อให้ได้การดำเนินการบริการสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น

### ขอบเขตของการสำรวจ

ขอบเขตของการศึกษาในครั้งนี้ ครอบคลุมการสำรวจความพึงพอใจ ณ จุดบริการ ของการให้บริการ ใน ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อมทั้งเสนอแนะในสิ่งที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วงต้องแก้ไข ปรับปรุง และสิ่งที่จะเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการ

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๒. สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้มีคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น
๓. ผู้บริหารสามารถนำผลการสำรวจความพึงพอใจเป็นแนวทางในการบริหารจัดการให้บริการของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง (Citizen Feedback)  
ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

จากการสุ่มตัวอย่างในการกรอกแบบสอบถามผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง  
จำนวน ๑๒๗ คน ตัวอย่าง มีผลการประเมินโดยคิดเป็นค่าร้อยละ ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้รับบริการ

	สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑.	เพศ		
	ชาย	๔๐	(๓๑.๕๐)
	หญิง	๘๗	(๖๘.๕๐)
	รวม	๑๒๗	(๑๐๐.๐๐)
๒.	อายุ		
	ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๑๓	(๑๐.๒๔)
	๓๑ - ๔๐ ปี	๔๖	(๓๖.๒๒)
	๔๑ - ๕๐ ปี	๕๑	(๔๐.๑๖)
	มากกว่า ๕๐ ปี	๑๗	(๑๓.๓๘)
	รวม	๑๒๗	(๑๐๐.๐๐)
๓.	การศึกษา		
	ประถมศึกษา	๑๖	(๑๒.๖๐)
	มัธยมศึกษา	๔๖	(๓๖.๒๒)
	ปวช./ปวส.	๓๗	(๒๙.๑๓)
	ปริญญาตรี	๒๕	(๑๙.๖๙)
	ปริญญาโท	๒	(๑.๕๗)
	อื่นๆ	๑	(๐.๗๙)
	รวม	๑๒๗	(๑๐๐.๐๐)
๔.	อาชีพ		
	เกษตรกร	๖๙	(๕๔.๓๓)
	ค้าขาย	๒๓	(๑๘.๑๑)
	รับจ้าง	๑๗	(๑๓.๓๙)
	รับราชการ	๑๒	(๙.๔๕)
	ธุรกิจส่วนตัว	๔	(๓.๑๕)
	นักเรียน/นักศึกษา	๒	(๑.๕๗)
	อื่นๆ	-	-
	รวม	๑๒๘	(๑๐๐.๐๐)

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นหญิงมากกว่าชาย กล่าวคือ เป็นหญิง ๘๗ คน/๖๘.๕๐% เป็นชาย ๔๐ คน/๓๑.๕๐% เป็นผู้มีอายุต่ำกว่าอายุ ๓๐ ปี จำนวน ๑๓ คน/๑๐.๒๔% อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๔๖ คน/๓๖.๒๒% อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๕๑ คน/๔๐.๑๖% อายุมากกว่า ๕๐ ปี จำนวน ๑๗ คน/๑๓.๓๘%

ด้านการศึกษา พบว่า ผู้มาขอใช้บริการมีวุฒิการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน ๑๖ คน/๑๐.๒๔% ระดับมัธยมศึกษา จำนวน ๔๖ คน/๓๖.๒๒% ระดับปวช./ปวส. จำนวน ๓๗ คน/๒๙.๑๓% ระดับปริญญาตรี จำนวน ๒๕ คน/๑๙.๖๙% ระดับปริญญาโท จำนวน ๒ คน/๑.๕๗% และอื่นๆ จำนวน ๑ คน/๐.๗๙%

ด้านอาชีพ พบว่าผู้มาใช้บริการประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน ๖๙ คน/๕๔.๓๓% อาชีพค้าขาย จำนวน ๒๓ คน/๑๘.๑๑% อาชีพรับจ้าง จำนวน ๑๗ คน/๑๓.๓๘% อาชีพรับราชการ จำนวน ๑๒ คน/๙.๔๕% ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๔ คน/๓.๑๕% และนักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๒ คน/๑.๕๗%

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ เนื่องจากการสุ่มตัวอย่าง จึงไม่เก็บข้อมูลในส่วนนี้

### ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

จากการสุ่มตัวอย่างประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง ในประเด็นที่เกี่ยวข้อง ๓ ประเด็น ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยการจัดการประเมินเป็น ดีมาก ดี พอใช้ และควรปรับปรุง จากประเมิน สามารถประมวลผลได้ดังนี้

รายการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
<b>๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	๕๑.๑๘	๔๐.๑๖	๗.๒๘	๑.๓๘
๑.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๖๓/๔๙.๖๑	๕๑/๔๐.๑๖	๑๑/๘.๖๖	๒/๑.๕๗
๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	๖๕/๕๑.๑๘	๕๑/๔๐.๑๖	๑๐/๗.๘๗	๑/๐.๗๙
๓.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๖๓/๔๙.๖๑	๕๓/๔๑.๗๓	๙/๗.๐๙	๒/๑.๕๗
๔.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๖๙/๕๔.๓๓	๔๙/๓๘.๕๘	๗/๕.๕๑	๒/๑.๕๘
<b>๒.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>	๕๓.๕๔	๓๖.๗๕	๗.๘๘	๑.๘๓
๕.ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	๗๑/๕๕.๙๐	๓๙/๓๐.๗๑	๑๓/๑๐.๒๔	๔/๓.๑๕
๖.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นมีความสะดวก รวดเร็ว	๖๘/๕๓.๕๔	๔๔/๓๔.๖๕	๑๔/๑๑.๐๒	๑/๐.๗๙
๗.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๖๕/๕๑.๑๘	๕๗/๔๔.๘๘	๓/๒.๓๖	๒/๑.๕๗

รายการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๕๘.๕๓	๓๙.๖๓	๑.๐๕	๐.๗๙
๘.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ	๗๕/๕๙.๐๖	๔๙/๓๘.๕๘	๒/๑.๕๗	๑/๐.๗๙
๙.มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ	๖๙/๕๔.๓๓	๕๖/๔๔.๐๙	๑/๐.๗๙	๑/๐.๗๙
๑๐.อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๗๙/๖๒.๒๐	๔๖/๓๖.๒๒	๑/๐.๗๙	๑/๐.๗๙

ด้านที่ ๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการเห็นว่าอยู่ในระดับดีมาก มากที่สุด ทั้ง ๔ ข้อ ได้แก่

เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย ระดับดีมากร้อยละ ๔๙.๖๑/๖๓ คน ระดับดีร้อยละ ๔๐.๑๖/๕๑ คน ระดับพอใช้ร้อยละ ๘.๖๖/๑๑ คน ระดับควรปรับปรุงร้อยละ ๑.๕๗/๒ คน

เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ระดับดีมากร้อยละ ๕๑.๑๘/๖๕ คน ระดับมากร้อยละ ๔๐.๑๖/๕๑ คน ระดับพอใช้ร้อยละ ๗.๘๗/๑๐ คน ระดับควรปรับปรุง ๐.๗๙/๑ คน

เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง ระดับดีมากร้อยละ ๔๙.๖๗/๖๓ คน ระดับดีร้อยละ ๔๑.๗๓/๕๓ คน ระดับพอใช้ร้อยละ ๗.๐๙/๙ คน ระดับควรปรับปรุงร้อยละ ๑.๕๗/๒ คน

เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ระดับดีมากร้อยละ ๕๔.๓๓/๖๙ คน ระดับดีร้อยละ ๓๘.๕๘/๔๙ คน ระดับพอใช้ร้อยละ ๕.๕๑/๗ คน ระดับควรปรับปรุงร้อยละ ๑.๕๘/๒ คน

ด้านที่ ๒ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการเห็นว่าอยู่ในระดับดีมาก ที่สุด ทั้ง ๓ ข้อ ได้แก่

ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ระดับดีมากร้อยละ ๕๕.๙๐/๗๑ คน ระดับมากร้อยละ ๓๐.๗๑/๓๙ คน ระดับพอใช้ร้อยละ ๑๐.๒๔/๑๓ คน ระดับควรปรับปรุงร้อยละ ๓.๑๕/๔ คน

ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ระดับดีมากร้อยละ ๕๓.๕๔/๖๘ คน ระดับมากร้อยละ ๓๔.๖๕/๔๔ คน ระดับพอใช้ร้อยละ ๑๑.๐๒/๑๔ คน ระดับควรปรับปรุงร้อยละ ๐.๗๙/๑ คน

มีผังลำดับขั้นตอนระยะเวลาการให้บริการให้บริการอย่างชัดเจน ระดับดีมากร้อยละ ๕๑.๑๙/๖๕ คน ระดับมากร้อยละ ๔๔.๘๘/๕๗ คน ระดับพอใช้ร้อยละ ๒.๓๖/๓ คน ระดับควรปรับปรุงร้อยละ ๑.๕๗/๒ คน

ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้มารับบริการเห็นว่าอยู่ในระดับดีมากที่สุด ทั้ง ๓ ข้อ ได้แก่

การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ ระดับดีมากร้อยละ ๕๙.๐๖/๗๕ คน ระดับมากร้อยละ ๓๘.๕๘/๔๙ คน ระดับพอใช้ร้อยละ ๑.๕๗/๒ คน ระดับควรปรับปรุงร้อยละ ๐.๗๙/๑ คน



มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบให้บริการ ระดับดีมากร้อยละ ๕๔.๓๓/๖๙ คน ระดับมากร้อยละ ๔๔.๐๙/๕๖ คน ระดับพอใช้ร้อยละ ๐.๗๙/๑ คน ระดับควรปรับปรุงร้อยละ ๐.๗๙/๑ คน

อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย ระดับดีมากร้อยละ ๖๒.๒๐/๗๙ คน ระดับมากร้อยละ ๓๖.๒๒/๔๖ คน ระดับพอใช้ร้อยละ ๐.๗๙/๑ คน ระดับควรปรับปรุงร้อยละ ๐.๗๙/๑ คน

#### ด้านที่ ๔ ข้อเสนอแนะ

ต่อคำถามปลายเปิดโดยให้คำถามว่า ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง ควรปรับปรุงด้านใด (โปรดระบุ) มีผู้ให้ข้อมูลได้แก่ ไม่มี

## สรุป

ในภาพรวมของการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง (Citizen Feedback) ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕ เป็นดังนี้

## ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๑๘
- ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๑๖
- ในระดับพอใช้ คิดเป็นร้อยละ ๗.๒๘
- ควรปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ ๑.๓๘

## ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

- ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๕๔
- ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๗๕
- ในระดับพอใช้ คิดเป็นร้อยละ ๗.๘๘
- ควรปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ ๑.๘๓

## ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๕๓
- ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๖๓
- ในระดับพอใช้ คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๕
- ควรปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๙

รวมผลประเมินทั้ง ๓ ด้าน มีความพึงพอใจร้อยละ ๙๘.๘๑

ภาคผนวก ก  
แบบสอบถามพึงพอใจ



## แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

☞ โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องว่าง  ที่เลือก

### ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

๑. เพศ  ชาย  หญิง
๒. อายุ  ต่ำกว่า ๓๐ ปี  ๓๑ - ๔๐ ปี  ๔๑ - ๕๐ ปี  มากกว่า ๕๐ ปี
๓. การศึกษา  ประถมศึกษา  มัธยมศึกษา  ปวช./ปวส. ปริญญาตรี  
 ปริญญาโท  อื่น ๆ (ระบุ) .....
๔. อาชีพ  เกษตรกร  ค้าขาย  รับจ้าง  รับราชการ  
 ธุรกิจส่วนตัว  นักเรียน/นักศึกษา  อื่น ๆ  
(ระบุ).....

### ส่วนที่ ๒ : เรื่องที่ขอรับบริการ

<input type="checkbox"/> การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	<input type="checkbox"/> การขอใช้วัสดุ/อุปกรณ์
<input type="checkbox"/> การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	<input type="checkbox"/> การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร
<input type="checkbox"/> สวัสดิการผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์/เด็กแรกเกิด	<input type="checkbox"/> กิจกรรมกลุ่มสตรี
<input type="checkbox"/> การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	<input type="checkbox"/> การใช้บริการ Internet
<input type="checkbox"/> กิจกรรมเด็ก/เยาวชน	<input type="checkbox"/> การขอใช้ฟรี Wi-fi
<input type="checkbox"/> การป้องกันโรคไข้เลือดออก	<input type="checkbox"/> การป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า
<input type="checkbox"/> การจดทะเบียนพาณิชย์	<input type="checkbox"/> การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน
<input type="checkbox"/> การชำระภาษีป้าย	<input type="checkbox"/> การชำระภาษีบำรุงท้องที่
<input type="checkbox"/> ขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	<input type="checkbox"/> ขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายและสะสมอาหาร
<input type="checkbox"/> อื่น ๆ (ระบุ).....	

ส่วนที่ ๓ : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
<b>๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย				
๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่				
๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง				
๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม				
<b>๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>				
๕ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน				
๖ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว				
๗ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน				
<b>๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
๘ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ				
๙ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ				
๑๐ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย				

ส่วนที่ ๔ : ข้อเสนอแนะ

ท่านคิดว่า องค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง ควรปรับปรุงด้านใด (โปรดระบุ)

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ตอบแบบสอบถาม



ภาคผนวก ข

ตัวอย่างการตอบแบบสอบถาม



## แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องว่าง  ที่เลือก

### ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

๑. เพศ  ชาย  หญิง
๒. อายุ  ต่ำกว่า ๓๐ ปี  ๓๑ - ๔๐ ปี  ๔๑ - ๕๐ ปี  มากกว่า ๕๐ ปี
๓. การศึกษา  ประถมศึกษา  มัธยมศึกษา  ปวช./ปวส. ปริญญาตรี  
 ปริญญาโท  อื่น ๆ (ระบุ) .....
๔. อาชีพ  เกษตรกร  ค้าขาย  รับจ้าง  รับราชการ  
 ธุรกิจส่วนตัว  นักเรียน/นักศึกษา  อื่น ๆ  
(ระบุ).....

### ส่วนที่ ๒ : เรื่องที่ขอรับบริการ

<input type="checkbox"/> การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	<input type="checkbox"/> การขอใช้วัสดุ/อุปกรณ์
<input type="checkbox"/> การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	<input type="checkbox"/> การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร
<input type="checkbox"/> สวัสดิการผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์/เด็กแรกเกิด	<input type="checkbox"/> กิจกรรมกลุ่มสตรี
<input type="checkbox"/> การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	<input type="checkbox"/> การใช้บริการ Internet
<input type="checkbox"/> กิจกรรมเด็ก/เยาวชน	<input type="checkbox"/> การขอใช้ฟรี Wi-fi
<input type="checkbox"/> การป้องกันโรคไข้เลือดออก	<input type="checkbox"/> การป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า
<input type="checkbox"/> การจดทะเบียนพาณิชย์	<input checked="" type="checkbox"/> การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน
<input type="checkbox"/> การชำระภาษีป้าย	<input type="checkbox"/> การชำระภาษีบำรุงท้องที่
<input type="checkbox"/> ขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	<input type="checkbox"/> ขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายและสะสมอาหาร
<input type="checkbox"/> อื่น ๆ (ระบุ).....	

ส่วนที่ ๓ : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
<b>๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	/			
๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	/			
๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง		/		
๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม		/		
<b>๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>				
๕ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน		/		
๖ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว		/		
๗ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน		/		
<b>๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
๘ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ	/			
๙ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ	/	/		
๑๐ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	/			

ส่วนที่ ๔ : ข้อเสนอแนะ

ท่านคิดว่า องค์กรบริหารส่วนตำบลหนองม่วง ควรปรับปรุงด้านใด (โปรดระบุ)

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ตอบแบบสอบถาม







## แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องว่าง  ที่เลือก

### ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

๑. เพศ  ชาย  หญิง
๒. อายุ  ต่ำกว่า ๓๐ ปี  ๓๑ - ๔๐ ปี  ๔๑ - ๕๐ ปี  มากกว่า ๕๐ ปี
๓. การศึกษา  ประถมศึกษา  มัธยมศึกษา  ปวช./ปวส.  ปริญญาตรี  
 ปริญญาโท  อื่น ๆ (ระบุ) .....
๔. อาชีพ  เกษตรกร  ค้าขาย  รับจ้าง  รับราชการ  
 ธุรกิจส่วนตัว  นักเรียน/นักศึกษา  อื่น ๆ  
(ระบุ).....

### ส่วนที่ ๒ : เรื่องที่ขอรับบริการ

<input type="checkbox"/> การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	<input type="checkbox"/> การขอใช้วัสดุ/อุปกรณ์
<input type="checkbox"/> การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	<input checked="" type="checkbox"/> การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร
<input type="checkbox"/> สวัสดิการผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์/เด็กแรกเกิด	<input type="checkbox"/> กิจกรรมกลุ่มสตรี
<input type="checkbox"/> การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	<input type="checkbox"/> การใช้บริการ Internet
<input type="checkbox"/> กิจกรรมเด็ก/เยาวชน	<input type="checkbox"/> การขอใช้ฟรี Wi-fi
<input type="checkbox"/> การป้องกันโรคไข้เลือดออก	<input type="checkbox"/> การป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า
<input type="checkbox"/> การจดทะเบียนพาณิชย์	<input type="checkbox"/> การชำระภาษีโรงเรียนและที่ดิน
<input type="checkbox"/> การชำระภาษีป้าย	<input type="checkbox"/> การชำระภาษีบำรุงท้องที่
<input type="checkbox"/> ขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	<input type="checkbox"/> ขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายและสะสมอาหาร
<input type="checkbox"/> อื่น ๆ (ระบุ).....	

ส่วนที่ ๓ : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
<b>๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	/			
๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	/			
๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	/			
๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	/			
<b>๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>				
๕ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	/			
๖ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	/			
๗ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน		/		
<b>๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
๘ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ	/			
๙ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ		/		
๑๐ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	/			

ส่วนที่ ๔ : ข้อเสนอแนะ

ท่านคิดว่า องค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง ควรปรับปรุงด้านใด (โปรดระบุ)

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ตอบแบบสอบถาม





## แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริหารด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

☞ โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องว่าง  ที่เลือก

### ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

๑. เพศ  ชาย  หญิง
๒. อายุ  ต่ำกว่า ๓๐ ปี  ๓๑ - ๔๐ ปี  ๔๑ - ๕๐ ปี  มากกว่า ๕๐ ปี
๓. การศึกษา  ประถมศึกษา  มัธยมศึกษา  ปวช./ปวส. ปริญญาตรี  
 ปริญญาโท  อื่น ๆ (ระบุ) .....
๔. อาชีพ  เกษตรกร  ค้าขาย  รับจ้าง  รับราชการ  
 ธุรกิจส่วนตัว  นักเรียน/นักศึกษา  อื่น ๆ  
(ระบุ).....

### ส่วนที่ ๒ : เรื่องที่ขอรับบริการ

<input type="checkbox"/> การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	<input type="checkbox"/> การขอใช้วัสดุ/อุปกรณ์
<input type="checkbox"/> การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	<input type="checkbox"/> การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร
<input checked="" type="checkbox"/> สวัสดิการผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์/เด็กแรกเกิด	<input type="checkbox"/> กิจกรรมกลุ่มสตรี
<input type="checkbox"/> การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	<input type="checkbox"/> การใช้บริการ Internet
<input type="checkbox"/> กิจกรรมเด็ก/เยาวชน	<input type="checkbox"/> การขอใช้ฟรี Wi-fi
<input type="checkbox"/> การป้องกันโรคไข้เลือดออก	<input type="checkbox"/> การป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า
<input type="checkbox"/> การจดทะเบียนพาณิชย์	<input type="checkbox"/> การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน
<input type="checkbox"/> การชำระภาษีป้าย	<input type="checkbox"/> การชำระภาษีบำรุงท้องที่
<input type="checkbox"/> ขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	<input type="checkbox"/> ขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายและสะสมอาหาร
<input type="checkbox"/> อื่น ๆ (ระบุ).....	

ส่วนที่ ๓ : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย		✓		
๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	✓			
๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง		✓		
๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	✓			
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
๕ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน		✓		
๖ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว		✓		
๗ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน		✓		
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๘ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ	✓			
๙ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ	✓			
๑๐ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	✓			

ส่วนที่ ๔ : ข้อเสนอแนะ

ท่านคิดว่า องค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง ควรปรับปรุงด้านใด (โปรดระบุ)

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ตอบแบบสอบถาม

