



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานวิเคราะห์นโยบายและแผน สำนักปลัด อบต.เมืองเดช โทร.๐๕๕-๒๕๑๗๖๐

ที่ อบ.๘๖๕๐๑/ ๑๕๔๘ วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอรายงานสรุปแบบสอบถามประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการ
ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช (ผ่านปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช)

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช ได้จัดทำแบบสอบถามประชาชน เกี่ยวกับการ
อำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ. ๒๕๖๓ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อรับ
บริการ ได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ และผู้มารับบริการได้รับความรวดเร็วในการบริการ

สำนักปลัดจึงได้สรุปแบบแบบสอบถามประชาชน เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและ
การให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ รายละเอียด
ตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ

(นางสาวศรินทร์พชยาญ์ วิริกษะโม)

หัวหน้าสำนักปลัด

- ความคิดเห็นของปลัด อบต.เมืองเดช

.....
.....

(นายปัญญาปกร วิริกษะโม)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช

- ทราบ

(นางสุจิตรา พาพันธ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช

รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓



องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช
อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี



**การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓**

องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช ได้จัดทำแบบสอบถามประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ เพื่อให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ ประชาชนผู้มาใช้บริการได้รับความรวดเร็วในการบริการ

ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช ได้จัดทำแบบสอบถามประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ โดยแจกแบบสอบถามให้ประชาชนผู้มารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนในเขตพื้นที่ อบต.เมืองเดช ๒๙ หมู่บ้าน โดยการสุ่มตัวอย่าง ที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๒ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๓)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา แบบสอบถามประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ซึ่งแบบสอบถามนี้มี ๓ ตอนดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าร่วมโครงการ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ

ส่วนที่ ๒ เรื่องขอรับบริการ

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อโครงการ โดยสอบถามด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีลักษณะเป็นแบบมาตรวัดแบบ Likert Scale ๕ ระดับ โดยกำหนดค่าน้ำหนักของคะแนน ดังนี้

คะแนน ๕	หมายถึง	พอใจมากที่สุด
คะแนน ๔	หมายถึง	พอใจมาก
คะแนน ๓	หมายถึง	พอใจปานกลาง
คะแนน ๒	หมายถึง	พอใจน้อย

เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามกำหนดไว้ดังนี้

๘๒ - ๑๐๐	หมายถึง	ดีมาก
๖๖ - ๘๑	หมายถึง	ดี
๕๐ - ๖๕	หมายถึง	พอใช้
ต่ำกว่า ๔๙	หมายถึง	ต้องปรับปรุง

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ (ท่านคิดว่า อนาคตเมืองเดชมืออะไรที่ควรปรับปรุงด้านใด)

๔. การเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถามด้วยตนเอง ณ จุดบริการกรอกแบบสอบถาม และนำมาแบบสอบถามที่ได้ทั้งหมดไปประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

วิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลทั่วไปของผู้รับร่วมโครงการฯ วิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่และค่าร้อยละ ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการ และนำร้อยละไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ได้กำหนดไว้ และข้อมูลข้อเสนอแนะอื่นๆวิเคราะห์โดยการนำคำตอบมารวบรวมและสรุปให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

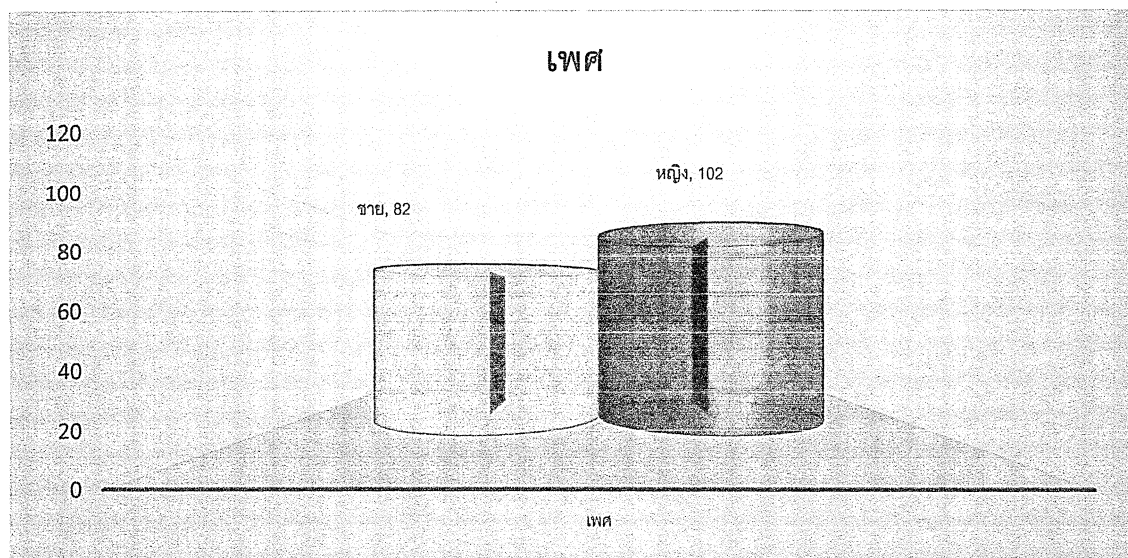
๕. ผลการศึกษา

จากการศึกษาแบบสอบถามประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ผลการศึกษาสามารถสรุปได้ดังนี้ โดยแบ่งเป็น

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑) เพศ		
ชาย	จำนวน ๘๒ คน	ร้อยละ ๔๔.๕๗
หญิง	จำนวน ๑๐๒ คน	ร้อยละ ๕๕.๔๓
รวม	จำนวน ๑๘๔ คน	ร้อยละ ๑๐๐
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	จำนวน ๒๓ คน	ร้อยละ ๑๒.๕
ระหว่าง ๒๑-๓๐ ปี	จำนวน ๓๓ คน	ร้อยละ ๑๗.๙๓
ระหว่าง ๓๑-๔๐ ปี	จำนวน ๕๔ คน	ร้อยละ ๒๙.๓๕
ระหว่าง ๔๑-๕๐ ปี	จำนวน ๔๙ คน	ร้อยละ ๒๖.๖๓
๕๑ ปีขึ้นไป	จำนวน ๒๕ คน	ร้อยละ ๑๓.๕๙
รวม	จำนวน ๑๘๔ คน	ร้อยละ ๑๐๐

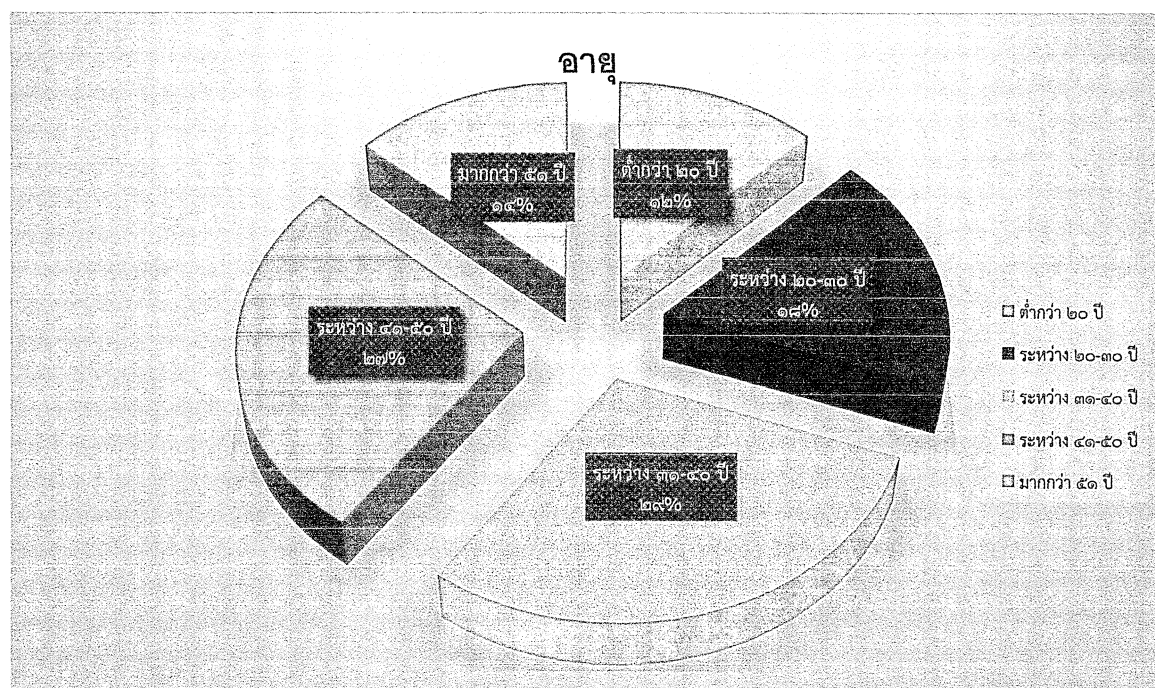
สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๓) การศึกษา		
ประถมศึกษา	จำนวน ๗๑ คน	ร้อยละ ๓๘.๕๙
มัธยมศึกษาตอนต้น	จำนวน ๓๔ คน	ร้อยละ ๑๘.๘๔
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	จำนวน ๕๔ คน	ร้อยละ ๒๙.๓๕
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	จำนวน ๑๐ คน	ร้อยละ ๕.๔๓
ปริญญาตรี	จำนวน ๑๒ คน	ร้อยละ ๖.๕๒
สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน ๓ คน	ร้อยละ ๑.๖๓
รวม	จำนวน ๑๘๔ คน	ร้อยละ ๑๐๐
๔) อาชีพ		
เกษตรกร	จำนวน ๗๙ คน	ร้อยละ ๔๒.๙๓
พนักงานจ้างรัฐ/รัฐวิสาหกิจ/เอกชน	จำนวน ๔๘ คน	ร้อยละ ๒๖.๐๙
รับราชการ	จำนวน ๑๑ คน	ร้อยละ ๕.๙๘
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	จำนวน ๔๓ คน	ร้อยละ ๒๓.๓๗
นักเรียน/นักศึกษา	จำนวน ๓ คน	ร้อยละ ๑.๖๓
อื่นๆ (ระบุ)	จำนวน - คน	ร้อยละ ๐.๐๐
รวม	จำนวน ๑๘๔ คน	ร้อยละ ๑๐๐

ตารางที่ ๑ กราฟแท่งแสดงเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม



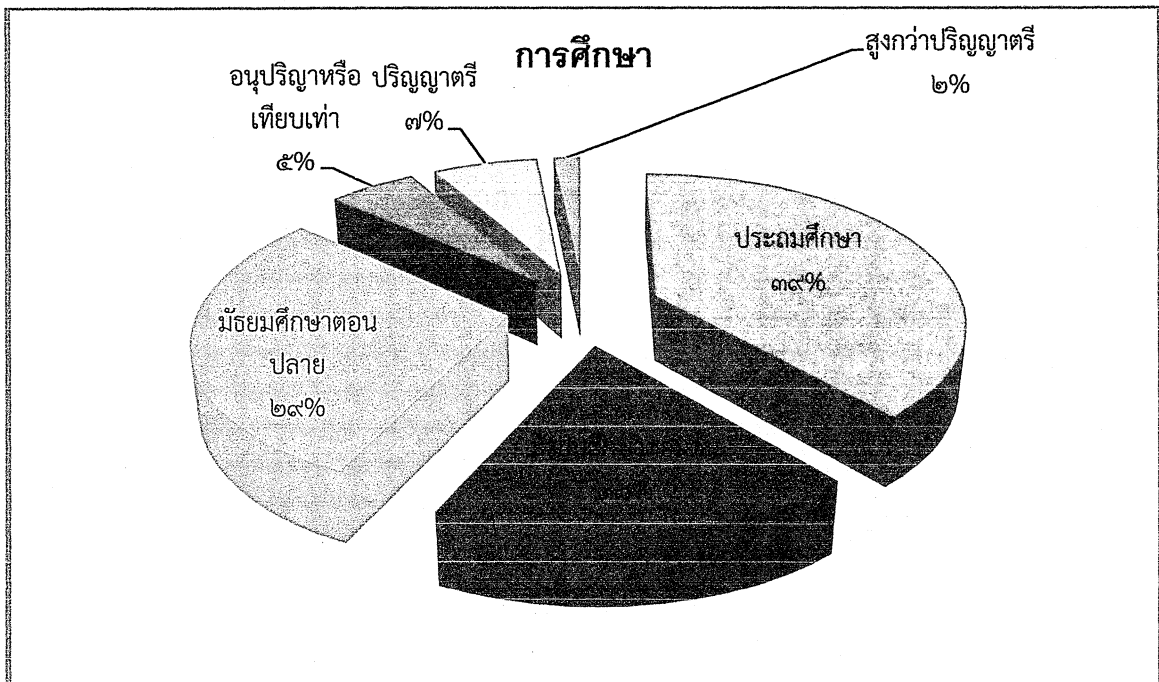
จากการตอบแบบสอบถามประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของ อบต.เมืองเดช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดเพศหญิง จำนวน ๑๐๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๔๓ และ เพศชาย จำนวน ๘๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๕๗

ตารางที่ ๒ กราฟวงกลมแสดงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม



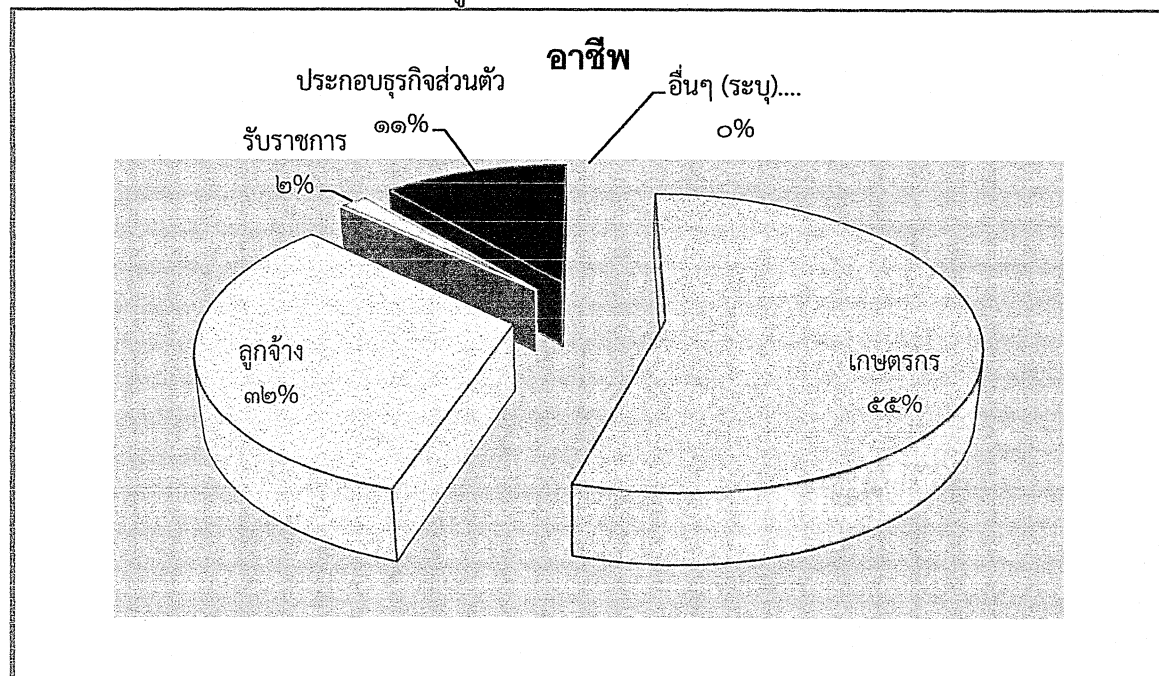
จากการตอบแบบสอบถามประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของ อบต.เมืองเดช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดอายุระหว่าง ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๑๕๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๓๕, รองลงมา ระหว่างอายุ ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๔๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๖๓, อายุระหว่าง ๒๐-๓๐ ปี จำนวน ๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๕๓, อายุ ๕๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๕๕, ช่วงอายุที่ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด ต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕

ตารางที่ ๓ กราฟวงกลมแสดงการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม



จากการตอบแบบสอบถามประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของ อบต.เมืองเดช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ระดับชั้นประถมศึกษา จำนวน ๗๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๕๙, รองลงมา ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน ๕๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๓๕, ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๔๘, ระดับชั้นปริญญาตรี จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๕๒, ระดับชั้นอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๔๓, ระดับชั้นที่ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๖๓

ตารางที่ ๔ กราฟวงกลมแสดงอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม



จากการตอบแบบสอบถามประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด อาชีพเกษตรกร จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๗๒.๐๐, รองลงมาลูกจ้าง จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐๘ ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๓๒ คน, รับราชการ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๘๘

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

ตารางแสดงสถิติจำนวนคนที่รับบริการในแต่ละเรื่อง

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	จำนวน ๕ คน	คิดเป็นร้อยละ ๕.๗๒
การขอข้อมูลโครงการในแผนพัฒนาท้องถิ่น	จำนวน ๑๔ คน	คิดเป็นร้อยละ ๗.๖๑
แจ้งเรื่องแก้ไขปัญหาความเดือนร้อน	จำนวน ๑๒ คน	คิดเป็นร้อยละ ๖.๕๒
สวัสดิการผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์/เด็กแรกเกิด	จำนวน ๑๙ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๓๓
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	จำนวน ๔ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒.๑๗
กิจกรรมเด็ก/เยาวชน	จำนวน ๒ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๙
การป้องกันโรคไข้เลือดออก	จำนวน ๕ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒.๗๒
การจดทะเบียนพาณิชย์	จำนวน ๒๓ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕
การชำระภาษีป้าย	จำนวน ๒๑ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๔๑
การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	จำนวน ๑๔ คน	คิดเป็นร้อยละ ๗.๖๒
การชำระภาษีบำรุงท้องถิ่น	จำนวน ๓๙ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๑๙
การขอใช้วัสดุ/อุปกรณ์	จำนวน ๙ คน	คิดเป็นร้อยละ ๔.๘๙
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	จำนวน ๗ คน	คิดเป็นร้อยละ ๓.๘๑
กิจกรรมกลุ่มสตรี	จำนวน - คน	คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐
การใช้บริการ Internet, wifi	จำนวน ๓ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑.๖๓
การป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	จำนวน ๑ คน	คิดเป็นร้อยละ ๐.๕๔
การขอข้อมูลระเบียบ กฎหมาย ที่ประชาชนควรรู้	จำนวน ๑ คน	คิดเป็นร้อยละ ๐.๕๔
ขอให้สถานที่, หอประชุมสภา อบต.เมืองเดช	จำนวน ๓ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑.๖๓
อื่นๆ (ระบุ).....	จำนวน ๒ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๘
รวม	จำนวน ๑๘๔ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ส่วนที่ ๓ ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดของประชาชนผู้มาติดต่อรับราชการกับองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช

รายการ	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
๑.๑ เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๘๙.๑๓ (๑๖๔ คน)	๙.๗๘ (๑๘ คน)	๑.๐๙ (๒ คน)	๐
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และให้บริการกับผู้มาติดต่ออย่างเท่าเทียมกัน	๘๓.๗๐ (๑๕๔ คน)	๑๕.๗๖ (๒๙ คน)	๐.๕๔ (๑ คน)	๐
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๗๘.๘๐ (๑๔๕ คน)	๑๙.๕๗ (๓๖ คน)	๑.๖๓ (๓ คน)	๐
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ตรงไปตรงมาไม่บิดบังหรือบิดเบือนข้อมูล	๘๒.๖๑ (๑๕๒ คน)	๑๖.๘๕ (๓๑ คน)	๐.๕๔ (๑ คน)	๐
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
๒.๑ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๘๑.๕๒ (๑๕๐ คน)	๑๗.๙๔ (๓๓ คน)	๐.๕๔ (๑ คน)	๐
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๘๑.๕๒ (๑๕๐ คน)	๑๗.๙๔ (๓๓ คน)	๐.๕๔ (๑ คน)	๐
๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นมีความรวดเร็ว	๘๐.๔๓ (๑๔๘ คน)	๑๘.๔๘ (๓๔ คน)	๑.๐๙ (๒ คน)	๐
๒.๔ มีป้ายแสดงขั้นตอน ผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาปฏิบัติราชการในเรื่องต่างๆอย่างชัดเจน	๗๘.๘๑ (๑๔๕ คน)	๑๙.๐๒ (๓๕ คน)	๒.๑๗ (๔ คน)	๐
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น - ที่จอดรถ - ที่นั่งรอรับบริการ - ที่บริการน้ำดื่ม - ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ - ห้องน้ำ	๘๙.๖๘ (๑๖๕ คน)	๙.๗๘ (๑๘ คน)	๐.๕๔ (๑ คน)	๐
๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/และมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินการ การให้บริการให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น	๘๘.๕๙ (๑๖๓ คน)	๑๐.๓๒ (๑๙ คน)	๑.๐๙ (๒ คน)	๐
๓.๓ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๘๙.๖๘ (๑๖๕ คน)	๙.๗๘ (๑๘ คน)	๐.๕๔ (๑ คน)	๐

แยกออกเป็นแต่ละด้านดังต่อไปนี้

๓.๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ความพึงพอใจ(ร้อยละ)				รวม	ระดับความพึงพอใจ
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง		
๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๘๙.๑๓	๙.๗๘	๑.๐๙	๐	๑๐๐	ดีมาก
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และให้บริการกับผู้มาติดต่ออย่างเท่าเทียมกัน	๘๓.๗๐	๑๕.๗๖	๐.๕๔	๐	๑๐๐	ดีมาก
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๗๘.๘๐	๑๙.๕๗	๑.๖๓	๐	๑๐๐	ดี
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ตรงไปตรงมาไม่บิดบังหรือบิดเบือนข้อมูล	๘๒.๖๑	๑๖.๘๕	๐.๕๔	๐	๑๐๐	ดีมาก
ระดับความพึงพอใจ						ดีมาก
ร้อยละ						๘๓.๕๖

๓.๒ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ความพึงพอใจ(ร้อยละ)				รวม	ระดับความพึงพอใจ
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง		
๒.๑ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๘๑.๕๒	๑๗.๙๔	๐.๕๔	๐	๑๐๐	ดี
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๘๑.๕๒	๑๗.๙๔	๐.๕๔	๐	๑๐๐	ดี
๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นมีความรวดเร็ว	๘๐.๔๓	๑๘.๔๘	๑.๐๙	๐	๑๐๐	ดี
๒.๔ มีป้ายแสดงขั้นตอน ผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติราชการในเรื่องต่างๆอย่างชัดเจน	๗๘.๘๑	๑๙.๐๒	๒.๑๗	๐	๑๐๐	ดี
ระดับความพึงพอใจ						ดี
ร้อยละ						๘๐.๕๐

๓.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ความพึงพอใจ(ร้อยละ)				รวม	ระดับความพึงพอใจ
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง		
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น - ที่จอดรถ - ที่นั่งรอรับบริการ - ที่บริการน้ำดื่ม - ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ - ห้องน้ำ	๘๙.๖๘	๙.๗๘	๐.๕๔	๐	๑๐๐	ดีมาก
๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/และมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินการ การให้บริการให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น	๘๘.๕๙	๑๐.๓๒	๑.๐๙	๐	๑๐๐	ดีมาก
๓.๓ อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๘๙.๖๘	๙.๗๘	๐.๕๔	๐	๑๐๐	ดีมาก
ระดับความพึงพอใจ						ดีมาก
ร้อยละ						๘๙.๓๑

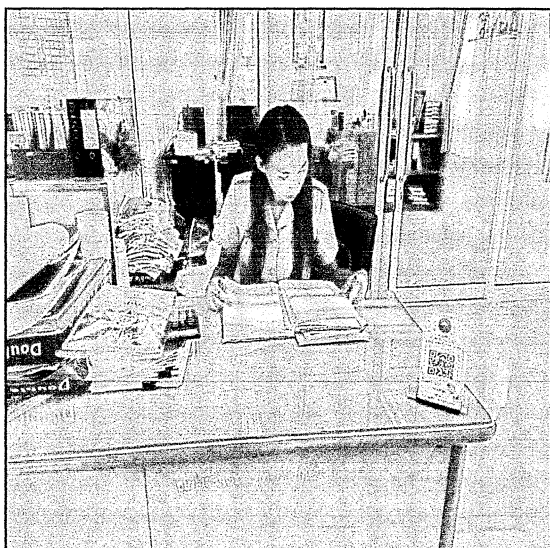
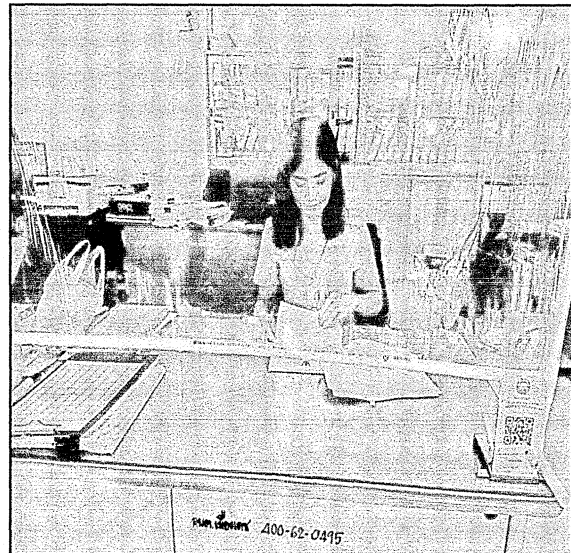
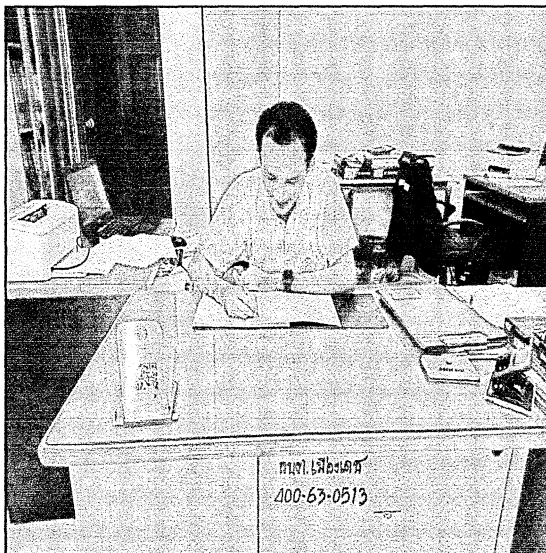
ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ

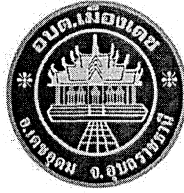
๑. ป้ายแสดงขั้นตอน ผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติราชการในเรื่องต่างๆให้ชัดเจน
๒. อบต.ควรมีสถานที่จอดรถหรือโรงจอดให้บริการประชาชน
๓. อบต.ควรปรับปรุงภูมิทัศน์ภายในสำนักงานให้มีความร่มรื่น เพื่อเป็นที่พักผ่อนให้ประชาชนที่มาติดต่อราชการ

ภาพผนวก

จุดตอบแบบสอบถาม

เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการของ
ประชาชนองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช





แบบสอบถามประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช

คำชี้แจง

1. แบบสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช เพื่อนำผลการสำรวจไปพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานและการให้บริการที่มีคุณภาพต่อไป
2. ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดชให้บริการประชาชน โดยตรงหรือผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ ทั้งนี้รวมถึงผู้รับบริการที่เป็นส่วนราชการด้วย

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความ

๑. เพศ

- ชาย หญิง

๒. อายุ

- ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒๐-๓๐ ปี ๓๑-๔๐ ปี ๔๑-๕๐ ปี ๕๑ ปีขึ้นไป

๓. การศึกษา

- ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า
 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

๔. อาชีพ

- เกษตรกร ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ/พนักงานรัฐ/ลูกจ้างเอกชน รับราชการ
 ธุรกิจส่วนตัว นักเรียน/นักศึกษา อื่นๆ (ระบุ)

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน | <input type="checkbox"/> การขอใช้วัสดุ/อุปกรณ์ |
| <input type="checkbox"/> การขอข้อมูลโครงการในแผนพัฒนาท้องถิ่น | <input type="checkbox"/> การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร |
| <input type="checkbox"/> แจ้งเรื่องแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน | <input type="checkbox"/> การออกแบบอาคาร |
| <input type="checkbox"/> สวัสดิการผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์/เด็กแรกเกิด | <input type="checkbox"/> กิจกรรมกลุ่มสตรี |
| <input type="checkbox"/> การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ | <input type="checkbox"/> การใช้บริการ Internet, wifi |
| <input type="checkbox"/> กิจกรรมเด็ก/เยาวชน | <input type="checkbox"/> การป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า |
| <input type="checkbox"/> การป้องกันโรคไข้เลือดออก | <input type="checkbox"/> การขอข้อมูลระเบียบ กฎหมาย ที่ประชาชนควรรู้ |
| <input type="checkbox"/> การจดทะเบียนพาณิชย์ | <input type="checkbox"/> ขอให้สถานที่, หอประชุมสภา อบต.เมืองเดช |
| <input type="checkbox"/> การชำระภาษีป้าย | <input type="checkbox"/> อื่นๆ (ระบุ)..... |
| <input type="checkbox"/> การชำระภาษีที่ดินและสิ่งก่อสร้าง | |



มีต่อด้านหลังนะคะ

ส่วนที่ ๓ : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย				
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และให้บริการกับผู้มาติดต่ออย่างเท่าเทียมกัน				
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง				
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ตรงไปตรงมาไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูล				
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
๒.๑ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย				
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน				
๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นมีความรวดเร็ว				
๒.๔ มีป้ายแสดงขั้นตอน ผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติราชการในเรื่องต่างๆอย่างชัดเจน				
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น - ที่จอดรถ - ที่นั่งรอรับบริการ - ที่บริการน้ำดื่ม - ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ - ห้องน้ำ				
๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/และมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินการ การให้บริการให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น				
๓.๓ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย				

ส่วนที่ ๔ : ข้อเสนอแนะ

ท่านคิดว่า อบต.เมืองเดชมืออะไรที่ควรปรับปรุงด้านใด (โปรดระบุ)



ขอบคุณที่ตอบแบบสอบถามนะคะ