



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโคกเจริญรัมย์ อำเภอบำเหน็จณรงค์ จังหวัดชัยภูมิ
ที่ ชย ๗๒๐๐๑/
วันที่ ๑๔ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๕
เรื่อง รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลโคกเจริญรัมย์

ด้วย องค์การบริหารส่วนตำบลโคกเจริญรัมย์ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการที่มาติดต่อราชการ ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลโคกเจริญรัมย์ และสำรวจตามหมู่บ้าน ทั้งหมดจำนวน ๑๐๐ คน นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกเจริญรัมย์ ได้ดำเนินการสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ โดยมีผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ ๙๐.๙๐ เสร็จเรียบร้อยแล้ว รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่ส่งมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสุพรรณณี อابسสุวรรณ)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

-เพื่อโปรดทราบ

(นางสาวชญาดา พิธีพร)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัด อบต.

-เพื่อโปรดทราบ

(นางสาวเดือนเพ็ญ เสียมไธสง)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกเจริญรัมย์

ความเห็นนายองค์การบริหารส่วนตำบล

-ทราบ

-แจ้งผู้เกี่ยวข้องทราบ และปรับปรุงตามความคิดเห็น

-แจ้งประกาศให้ประชาชนทราบ และประกาศบนเว็บไซต์ อบต. เพื่อเผยแพร่ให้ประชาชนทราบต่อไป

(นายจิรัฐติกุล พุ่มขุนทดไชยยง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกเจริญรัมย์

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕
องค์การบริหารส่วนตำบลโคกเจริญรัมย์ อำเภอบำเหน็จณรงค์ จังหวัดชัยภูมิ

เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการประเมิน คณะกรรมการประเมิน ได้นำเสนอข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ ของผู้รับบริการ ๑๐๐ คน

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ส่วนที่ ๑	ข้อมูล จำนวนครั้งที่มารับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้อมูลเบื้องต้น	๑ ครั้ง/เดือน	๑๕	๑๕
	๒ ครั้ง/เดือน	๓	๓
	๓ ครั้ง/เดือน	๒	๒
	๑ ครั้ง/ปี	๕๑	๕๑
	๒ ครั้ง/ปี	๒๙	๒๙
ช่วงเวลาที่มาติดต่อ	๐๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น.	๓๐	๓๐
	๑๐.๐๑ - ๑๒.๐๐ น.	๔๕	๔๕
	๑๒.๐๑ - ๑๔.๐๐ น.	๒๐	๒๐
	๑๔.๐๑ - เวลาปิดทำการ	๕	๕
เพศ	ชาย	๔๓	๔๓
	หญิง	๕๗	๕๗
อายุ	ต่ำกว่า ๑๙ ปี	๘	๘
	๒๐-๒๕ ปี	๕	๕
	๒๖-๓๕ ปี	๒	๒
	๓๖-๔๕ ปี	๙	๙
	๔๖-๖๐ ปี	๕๓	๕๓
	มากกว่า ๖๐ ปี	๒๓	๒๓
สถานภาพ	โสด	๕	๕
	สมรส	๗๗	๗๗
	หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	๑๘	๑๘
การศึกษา	ประถมศึกษา	๖๐	๖๐
	มัธยมศึกษา	๒๕	๒๕
	ปวช./ปวส.	๖	๖
	ปวท./อนุปริญญา	๔	๔
	ปริญญาตรี	๕	๕
	สูงกว่าปริญญาตรี	-	-

ส่วนที่ ๑	ข้อมูล จำนวนครั้งที่มารับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาชีพ	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๖	๖
	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๗	๗
	ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	-	-
	ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	-	-
	นักเรียน/นักศึกษา	๖	๖
	รับจ้างทั่วไป	๕	๕
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	๓	๓
	เกษตรกร/ประมง	๗๐	๗๐
	ว่างงาน	๓	๓
	อื่น ๆ	-	-
รายได้	ต่ำกว่า ๒,๐๐๐ บาท	๕	๕
	๒,๐๐๑-๔,๐๐๐ บาท	๙	๙
	๔,๐๐๑-๖,๐๐๐ บาท	๓๕	๓๕
	๖,๐๐๑-๘,๐๐๐ บาท	๓๙	๓๙
	๘,๐๐๑-๑๐,๐๐๐ บาท	๑๐	๑๐
	๑๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป	๒	๒
ที่อยู่ปัจจุบัน	ในเขตตำบล	๘๓	๘๓
	นอกเขตตำบล	๑๗	๑๗

จากตารางที่ ๑ พบว่า จำนวนประชากรที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกเจริญมี จำนวน ๑๐๐ คน ดังนี้

จำนวนครั้ง ของการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคกเจริญมี อำเภอบำเหน็จณรงค์ จังหวัดชัยภูมิ จำนวน ๑ ครั้ง/ปี มากที่สุดจำนวน ๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑ จำนวน ๒ ครั้ง/ปี จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙ และจำนวน ๑ ครั้ง/เดือน จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕ ตามลำดับ

ช่วงเวลาที่ประชาชนมารับบริการ มีผู้มาติดต่อรับบริการจะเป็นช่วงเช้าเวลา ๑๐.๐๑-๑๒.๐๐ น. มากที่สุดจำนวน ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕ ช่วงเวลา ๐๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น. จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐ และช่วงเวลา ๑๒.๐๑ - ๑๔.๐๐ น. จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐ ตามลำดับ

เพศ ของผู้มาติดต่อขอรับบริการ เพศหญิงมากที่สุด จำนวน ๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗ และเพศชาย จำนวน ๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓ ตามลำดับ

อายุ ช่วงอายุ ๔๖-๖๐ ปี มารับบริการมากที่สุด จำนวน ๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓ ช่วงอายุมากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓ และ ช่วงอายุ ๓๖-๔๕ ปี จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๙ ตามลำดับ

สถานภาพ ของผู้มาติดต่อขอรับบริการ สถานภาพสมรสมารับบริการมากที่สุด จำนวน ๗๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๗ สถานภาพ หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘ และสถานภาพ โสด จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕ ตามลำดับ

การศึกษา ของผู้มาติดต่อขอรับบริการ ระดับประถมศึกษา มากที่สุด จำนวน ๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐ ระดับมัธยมศึกษา จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕ ระดับ ปวช./ปวส. จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖ ตามลำดับ

อาชีพ ของผู้มาติดต่อขอรับบริการ อาชีพเกษตรกร มากที่สุด จำนวน ๗๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐ อาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจและนักเรียน/นักศึกษา มีลำดับเท่ากัน จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖ ตามลำดับ

รายได้ ของผู้มาติดต่อขอรับบริการ ช่วงรายได้ ๖,๐๐๑-๘,๐๐๐ บาท มากที่สุด จำนวน ๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙ ช่วงรายได้ ๔,๐๐๑-๖,๐๐๐ บาท จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕ และช่วงรายได้ ๘,๐๐๑-๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐ ตามลำดับ

ที่อยู่ปัจจุบัน ของผู้มาติดต่อขอรับบริการ อาศัยอยู่ในเขตตำบล ๘๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๓ และอาศัยอยู่นอกเขต จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗

ตารางที่ ๒ แสดงความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (๕)	ค่อนข้างพอใจ (๔)	เฉย ๆ (๓)	ไม่ค่อยพอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๖๘	๒๒	๓	๕	๒
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๗๐	๒๒	๕	๓	๐
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๖๘	๒๑	๙	๑	๑
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๓๕	๑๒	๖	๔	๓
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๗๓	๑๗	๖	๒	๒
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๗๔	๒๓	๒	๑	๐
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๖๖	๒๖	๕	๑	๒
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๖๓	๒๙	๔	๓	๑
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๗๐	๑๗	๑๐	๒	๑

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉย ๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่ พอใจ (๑)
๔. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๗๐	๒๐	๗	๑	๒
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๖๕	๒๗	๔	๒	๒
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๖๐	๒๕	๘	๓	๔
<u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u>					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๖๓	๓๐	๔	๒	๑
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	๗๐	๒๓	๕	๑	๑
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๖๐	๓๐	๕	๓	๒
๔. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๗๐	๒๖	๒	๑	๑
๕. คุณภาพและความทันสมัยของ อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๖๐	๒๘	๑๐	๐	๒
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๖๕	๒๕	๖	๒	๒
๗. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์/ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๗๐	๒๐	๓	๔	๓
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๖๑	๓๐	๗	๑	๑

ตารางที่ ๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (๕)	ค่อนข้างพอใจ (๔)	เฉย ๆ (๓)	ไม่ค่อยพอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๖๘+๒๒ = ๙๐				
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๗๐+๒๒ = ๙๒				
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๖๘+๒๑ = ๘๙				
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสนอภาคเท่าเทียมกัน)	๓๕+๑๒ = ๔๗				
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๗๓+๑๗ = ๙๐				
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๗๔+๒๓ = ๙๗				
ค่าเฉลี่ยรวม	๙๑.๘๓				

ตารางที่ ๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (๕)	ค่อนข้างพอใจ (๔)	เฉย ๆ (๓)	ไม่ค่อยพอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๖๖+๒๖=๙๒				
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๖๓+๒๙=๙๒				
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๗๐+๑๗=๘๗				
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๗๐+๒๐=๙๐				
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๖๕+๒๗=๙๒				
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๖๐+๒๕=๘๕				
ค่าเฉลี่ยรวม	๘๙.๕๐				

ตารางที่ ๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (๕)	ค่อนข้างพอใจ (๔)	เฉย ๆ (๓)	ไม่ค่อยพอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๖๓+๓๐=๙๓				
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	๗๐+๒๓=๙๓				
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๖๐+๓๐=๙๐				
๔. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๗๐+๒๖=๙๖				
๕. คุณภาพและความทันสมัยของ อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๖๐+๒๘=๘๘				
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๖๕+๒๕=๙๐				
๗. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์/ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๗๐+๒๐=๙๐				
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๖๑+๓๐=๙๑				
ค่าเฉลี่ยรวม	๙๑.๓๗				

จากตารางที่ ๓ พบว่าความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ แสดงค่าเฉลี่ย (X) และ ร้อยละระดับความพึงพอใจของประชากรกลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกเจริญรรมย์ อำเภอนั่นจณรงค์ จังหวัดชัยภูมิ

ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการรวดเร็วไม่ยุ่งยาก รอไม่นาน งานไม่ยุ่ง มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารงานกิจการของ อบต. ให้ประชาชนได้ทราบถึงปริมาณงาน เอกสาร แบบฟอร์ม เพียงพอต่อการให้บริการ หลักฐานที่ใช้ประกอบการขอรับบริการตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับพอใจ/ค่อนข้างพอใจ ค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๑.๘๓

จากตารางที่ ๔ พบว่าความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ พนักงานเจ้าหน้าที่ อบต. ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ดี เต็มใจให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการบริการรวดเร็วถูกต้อง มีความรู้ในภารกิจ ให้คำแนะนำพร้อมรับคำทักท้วง มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ/ค่อนข้างพอใจ ค่าเฉลี่ยร้อยละ ๘๙.๕๐

จากตารางที่ ๕ พบว่าความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สภาพภายนอกโดยรวมสำนักงาน สะอาดเรียบร้อย ร่มรื่น ด้านการให้บริการภายในสำนักงาน มีบริการน้ำดื่มฟรี มีที่นั่งรอ มีทีวีดูข่าวสาร มีบริการ อินเทอร์เน็ตในเวลาราชการ มีห้องน้ำให้บริการเพียงพอ ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับพอใจ/ค่อนข้างพอใจ ค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๑.๓๗

สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของประชากรกลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลโคกเจริญรรมย์ อำเภอนั่นจณรงค์ จังหวัดชัยภูมิ มีค่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมากกว่าร้อยละ ๘๐ ขึ้นไป คะแนนเท่ากับ ๗ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ร้อย ๙๐.๙๐

หมายเหตุ ๑. เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกเจริญ อําเภอบําเหน็จณรงค์ จังหวัดชัยภูมิ

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย (✓) ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านเพียงข้อเดียว และตรงกับความรู้สึก/ ความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้น

๑. ท่านมารับบริการที่หน่วยงานนี้บ่อยเพียงใด ประมาณ.....ครั้งต่อเดือน หรือ.....ครั้งต่อปี

๒. ท่านมักจะมารับบริการที่หน่วยงานนี้ในช่วงเวลาใด

() ๐๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น. () ๑๐.๐๑ - ๑๒.๐๐ น.

() ๑๒.๐๑ - ๑๔.๐๐ น. () ๑๔.๐๑ - เวลาปิดทำการ

ตอนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ () ชาย () หญิง

๒. อายุ () ต่ำกว่า ๑๙ ปี () ๒๐ - ๒๕ ปี () ๒๖ - ๓๕ ปี

() ๓๖ - ๔๕ ปี () ๔๖ - ๖๐ ปี () มากกว่า ๖๐ ปี

๓. สถานภาพ () โสด () สมรส () หม้าย/ หย่า / แยกกันอยู่

๔. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด () ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า / ไม่ได้เรียน () มัธยมศึกษาตอนต้น

() มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า () อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

()ปริญญาตรี () สูงกว่าปริญญาตรี

๕. อาชีพประจำ () รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ () ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท

() ผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจ () ค้าขายรายย่อย/ อาชีพอิสระ

() นักเรียน / นักศึกษา () รับจ้างทั่วไป

() แม่บ้าน/ พ่อบ้าน / เกษียณ () เกษตรกร / ประมง

()ว่างงาน () อื่น ๆ ระบุ.....

๖. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน () ต่ำกว่า ๒,๐๐๐ บาท () ๒,๐๐๑-๔,๐๐๐ บาท

() ๔,๐๐๑ - ๖,๐๐๐ บาท () ๖,๐๐๑ - ๘,๐๐๐ บาท

() ๘,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท () ๑๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป

๗. ปัจจุบันอาศัย () ในเขตตำบลโคกเจริญ () นอกเขตตำบลโคกเจริญ

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉย ๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่ พอใจ (๑)
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี					
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉย ๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่ พอใจ (๑)
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทาง มารับบริการ					
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
๔. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
๕. คุณภาพและความทันสมัยของ อุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ					
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวก ต่อการติดต่อใช้บริการ					
๗. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์/ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสาร ให้ความรู้					

- โปรดระบุปัญหาในการให้บริการ (ชื่องานบริการ).....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
- โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ (ชื่องานบริการ).....
.....
.....
.....
.....

^^ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ^^

๒. การวิเคราะห์ข้อมูล

๒.๑ ผู้ประเมินวิเคราะห์ข้อมูลที่ออกแบบสอบถามสำรวจ โดยเทียบบัญญัติไตรยางศ์หาค่าเฉลี่ย เป็นร้อยละ นอกจากนี้ผู้ประเมิน ได้กำหนดเกณฑ์ในการการวิเคราะห์ข้อของ Likert ซึ่งประเมิน ๕ ระดับ คือ

คะแนน ๕ หมายถึง ระดับความพึงพอใจ	พอใจมาก
คะแนน ๔ หมายถึง ระดับความพึงพอใจ	พอใจ
คะแนน ๓ หมายถึง ระดับความพึงพอใจ	เฉย ๆ
คะแนน ๒ หมายถึง ระดับความพึงพอใจ	ไม่ค่อยพอใจ
คะแนน ๑ หมายถึง ระดับความพึงพอใจ	ไม่พอใจควรปรับปรุง

๒.๒ คะแนนเทียบกับระดับร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่องค์การบริหารส่วนตำบล โคกเริงรัมย์กำหนด

ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๘๐ ขึ้นไป	คะแนนเท่ากับ ๗
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๗๕-๘๐	คะแนนเท่ากับ ๖
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๗๐-๗๕	คะแนนเท่ากับ ๕
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๖๕-๗๐	คะแนนเท่ากับ ๔
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๖๐-๖๕	คะแนนเท่ากับ ๓
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๕๕-๖๐	คะแนนเท่ากับ ๒
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๕๐-๕๕	คะแนนเท่ากับ ๑
ระดับความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ ๕๐	คะแนนเท่ากับ ๐

๒.๓ การคิดค่าเฉลี่ย

ระดับความพึงพอใจ พอดีมาก	หมายถึง คะแนนเฉลี่ย ๔ ขึ้นไป
ระดับความพึงพอใจ พอใจ	หมายถึง คะแนนเฉลี่ย ๓-๓.๙
ระดับความพึงพอใจ เฉย ๆ	หมายถึง คะแนนเฉลี่ย ๒.๕-๒.๙
ระดับความพึงพอใจ ไม่ค่อยพอใจ	หมายถึง คะแนนเฉลี่ย ๒.๔-๑.๕
ระดับความพึงพอใจ ไม่พอใจควรปรับปรุง	หมายถึง คะแนนเฉลี่ย ต่ำกว่า ๑.๕