

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๑ น้อยที่สุด	๒ น้อย	๓ ปาน กลาง	๔ มาก	๕ มากที่สุด
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
๑.ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ	-	-	-	๕	๓/๕
๒.การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	-	-	-	๒	๓/๔
๓.ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	-	-	-	๑	๓/๙
๔.ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	-	-	-	๕	๓/๕
๕.การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	-	-	-	-	๔๐
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑.บุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่	-	-	-	๒	๓/๔
๒.การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ	-	-	-	๑	๓/๙
๓.ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	-	-	-	๓	๓/๓
๔.ความตรงต่อเวลาและความพร้อมในการปฏิบัติงาน	-	-	-	๒๐	๖๐
๕.ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม	-	-	-	๖	๓/๔
๖.เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ	-	-	-	-	๔๐
๗.เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน	-	-	-	๑	๓/๙
๘.การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือการกรอกแบบฟอร์มให้แก่ผู้ บริการ	-	-	-	-	๔๐
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑.มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน	-	-	-	๕	๓/๕
๒.มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์หรือเว็บไซต์ เป็นต้น	-	-	-	-	๔๐
๓.ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	-	-	-	-	๔๐
๔.ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม	-	-	-	-	๔๐
๕.การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	-	-	-	-	๔๐
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑.ผังแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบาย	-	-	-	๑๐	๓/๐
๒.การจัดสถานที่และอุปกรณ์สะดวกต่อการให้บริการ	-	-	-	๕	๓/๕
๓.คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์	-	-	-	๒	๓/๔
๔.ความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ	-	-	-	-	๔๐
๕.ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ	-	-	-	๓	๓/๓
๖.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ	-	-	-	-	๔๐
๗.การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา	-	-	-	๒	๓/๔
๘.ความเหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้	-	-	-	๓	๓/๓

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะแนวทางสำหรับการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					X̄	ร้อยละ
	๑	๒	๓	๔	๕		
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ							
๑. ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ	-	-	-	๕	๓/๕	๔.๙๓	๙๘.๖๐
๒. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	-	-	-	๒	๓/๔	๔.๙๓	๙๙.๕๐
๓. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	-	-	-	-	๔๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐
๔. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	-	-	-	๕	๓/๕	๔.๙๓	๙๘.๖๐
๕. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	-	-	-	-	๔๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐
					รวม	๔.๙๖	๙๙.๓๒
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
๑. บุคลิก ท่วงท่า วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่	-	-	-	๒	๓/๔	๔.๙๓	๙๙.๕๐
๒. การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ	-	-	-	๑	๓/๙	๔.๙๔	๙๙.๖๐
๓. ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	-	-	-	๓	๓/๓	๔.๙๖	๙๙.๒๐
๔. ความตรงต่อเวลาและความพร้อมในการปฏิบัติงาน	-	-	-	-	๔๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐
๕. ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม	-	-	-	๖	๓/๔	๔.๙๒	๙๘.๕๐
๖. เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ	-	-	-	-	๔๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐
๗. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน	-	-	-	-	๔๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐
๘. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือการกรอกแบบฟอร์มให้แก่ผู้รับบริการ	-	-	-	-	๔๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐
					รวม	๔.๙๓	๙๙.๕๓
ด้านช่องทางการให้บริการ							
๑. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน	-	-	-	-	๔๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐
๒. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์หรือเว็บไซต์ เป็นต้น	-	-	-	-	๔๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐
๓. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	-	-	-	-	๔๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐
๔. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม	-	-	-	-	๔๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐
๕. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	-	-	-	-	๔๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐
					รวม	๔.๙๔	๙๙.๓๒
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก							
๑. แผนผังแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบาย	-	-	-	๑๐	๓/๐	๔.๘๓	๖๐.๘๓
๒. การจัดสถานที่และอุปกรณ์สะดวกต่อการให้บริการ	-	-	-	๕	๓/๕	๔.๙๓	๖๑.๖๒
๓. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์	-	-	-	๒	๓/๔	๔.๙๓	๖๒.๑๒
๔. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ	-	-	-	-	๔๐	๕.๐๐	๖๕.๕๐
๕. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ	-	-	-	๓	๓/๓	๔.๙๖	๖๒.๐๐
๖. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ	-	-	-	-	๔๐	๕.๐๐	๖๒.๕๐
๗. การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา	-	-	-	๒	๓/๔	๔.๙๓	๖๒.๑๒
๘. ความเหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้	-	-	๑	๓	๓/๓	๔.๙๙	๖๒.๐๐
					รวม	๔.๙๖	๙๙.๒๒

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ของ อบต.หนองไผ่
อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	๙๙.๓๒
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙๙.๕๓
๓. ด้านช่องทางการให้บริการ	๙๙.๗๒
๔. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๙.๒๒
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๙๙.๕๘

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบล
หนองไผ่ ในด้านการให้บริการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ
และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี ๒๕๖๔ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการ
ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๘