

# อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์



รวบรวมโดย

องค์การบริหารส่วนตำบลกำเนิดพคุณ อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ภาคผนวก

- แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชน
- ภาพถ่ายจุดแสดงความคิดเห็น
- บันทึกรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ
- ประกาศผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓
- หนังสือส่งขอความอนุเคราะห์ปิดประกาศประชาสัมพันธ์ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

พร้อมทั้งได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ซึ่งประโยชน์สุขโดยรวมของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหาร ส่วนตำบลกำเนิดนพคุณอันสนองความพึงพอใจ แก่ประชาชน

### วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาข้อมูลเบื้องต้นและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการใน ภารกิจงานด้านต่างๆ เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล กำเนิดนพคุณ

### ผลที่คาดว่าจะได้รับ

ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อหน่วยงานตามภารกิจและโครงการ ในด้านการให้บริการ ประชาชน ตลอดจนส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วม เพื่อสามารถให้บริการอย่างมี คุณภาพแก่ประชาชน

ได้ทราบระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการ ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อนำมาใช้ในการปรับทิศทางการพัฒนาบริการ ให้มีคุณภาพและตรงต้องการของประชาชนเพื่อนำผลจากศึกษาเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ ของ ประชาชนที่มีต่อ การให้บริการมาปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติราชการให้มีประสิทธิภาพและสัมฤทธิ์ผลอย่างยั่งยืนต่อไป

### ขอบเขตการประเมินความพึงพอใจ

ขอบเขตด้านเนื้อหาการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการใน ภารกิจงานด้านต่างๆ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลกำเนิดนพคุณใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการ ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยวิเคราะห์ตามไตรมาส แบ่งไตรมาสละ 3 เดือน

ขอบเขตประชาชน ที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ คือ ประชาชนที่เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล กำเนิดนพคุณ

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

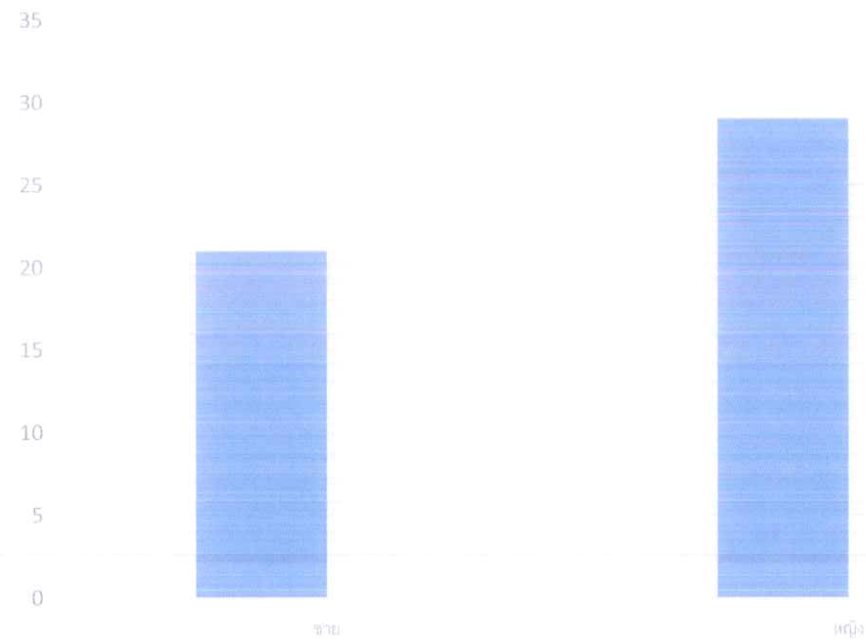
ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจและได้รับประโยชน์สูงสุดจากการขอรับบริการ มีการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว เป็นไปตามขั้นตอน และหลายช่องทาง

ผลสรุปในแต่ละประเด็นคำถามต่างกันซึ่งได้สรุปการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

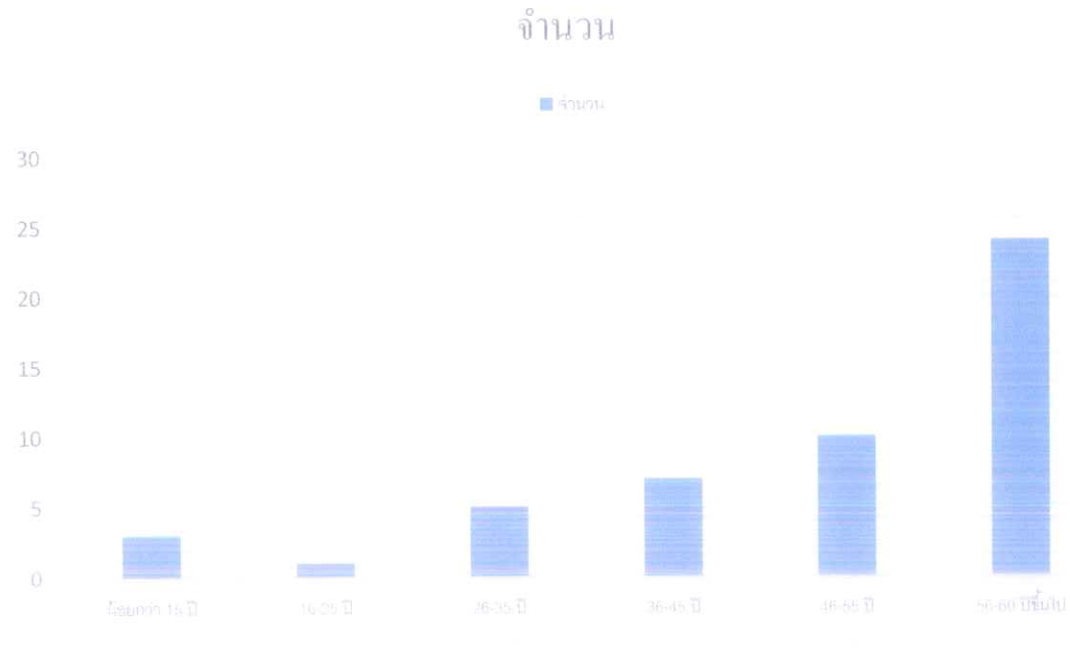
ตารางที่ 1.1 จำนวนและเปอร์เซ็นต์ของผู้ใช้บริการจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	21	42.00
หญิง	29	58.00
รวม	50	100



จากตารางที่ 1.1 พบว่าผู้เข้ารับบริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

56-60 ปีขึ้นไป	24	48.00
รวม	50	100



จากตารางที่ 1.2 พบว่าผู้ที่เข้ามาใช้บริการส่วนใหญ่ อยู่ในช่วงอายุ 56-60 ปีขึ้นไป ซึ่งเป็นช่วงอายุที่ผู้รับบริการ เยอะที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.00

ลำดับที่ 2 อยู่ในช่วงอายุ 46-55 ปี

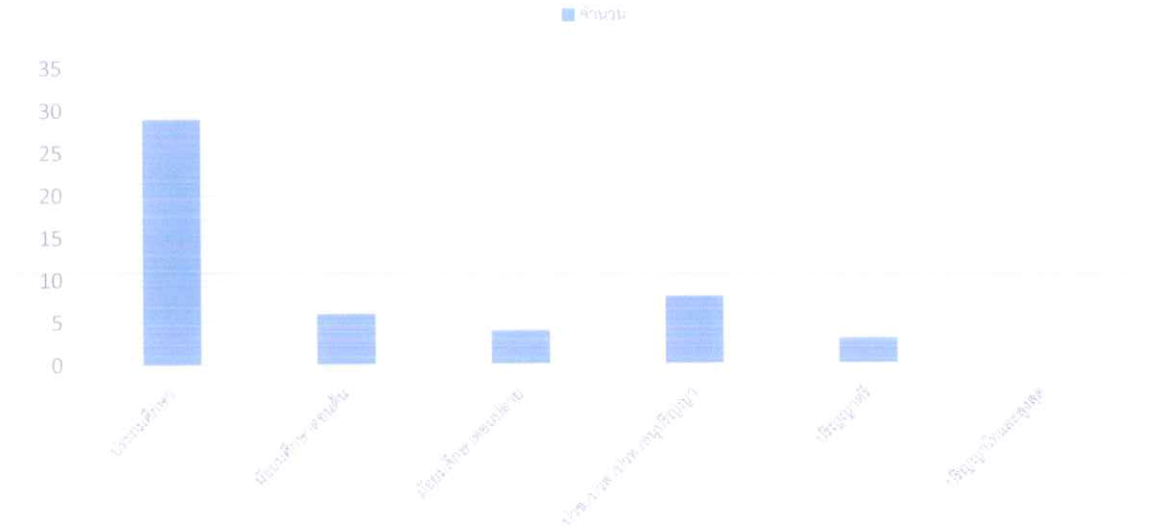
ลำดับที่ 3 อยู่ในช่วงอายุ 36-45 ปี

ลำดับที่ 4 อยู่ในช่วงอายุ 26-35 ปี

ลำดับที่ 5 อยู่ในช่วงอายุ น้อยกว่า 15 ปี

ลำดับที่ 6 อยู่ในช่วงอายุ 16-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.00

## จำนวน



จากตารางที่ 1.3 พบว่าผู้ที่เข้ามาใช้บริการส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา ซึ่งเป็นระดับการศึกษาที่ผู้รับบริการเยอะที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.00

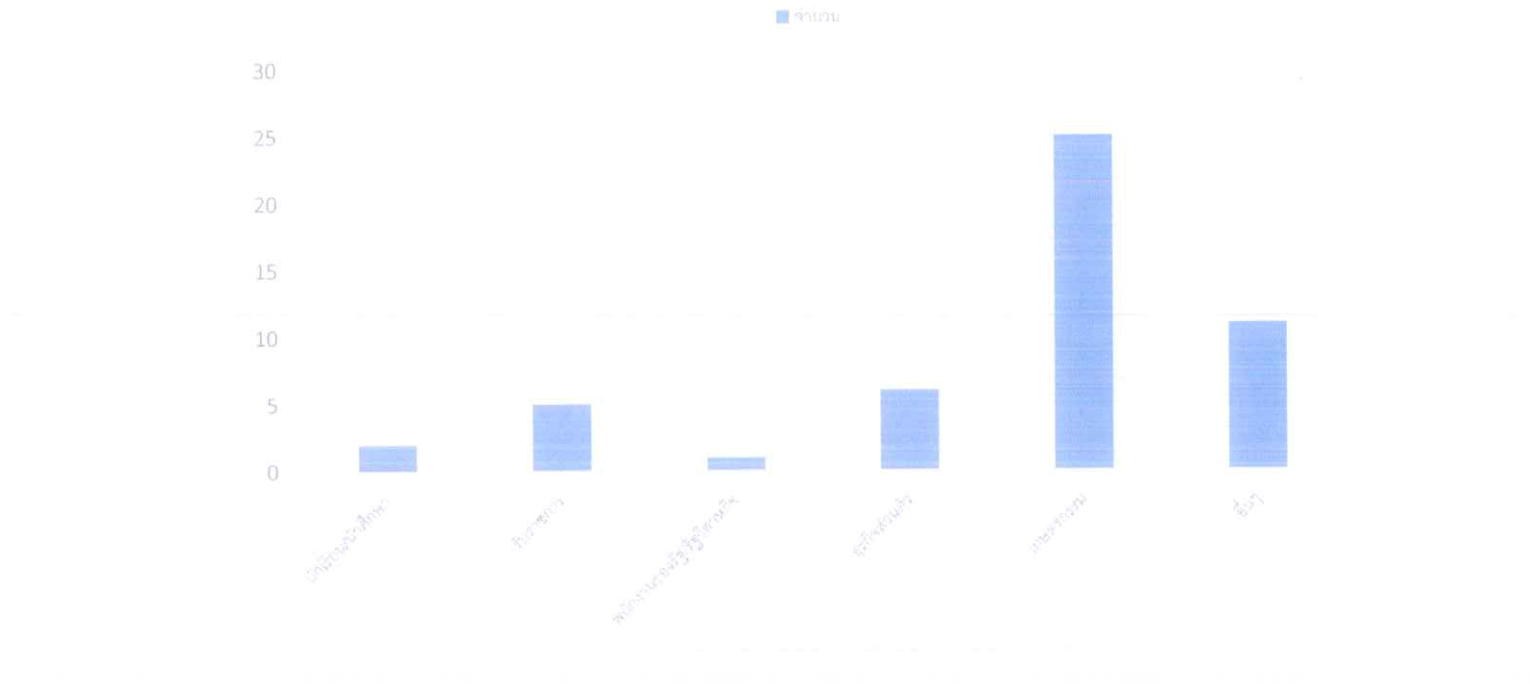
ลำดับที่ 2 การศึกษาอยู่ระดับ ปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา

ลำดับที่ 3 การศึกษาอยู่ระดับ มัธยมศึกษาตอนต้น

ลำดับที่ 4 การศึกษาอยู่ระดับ มัธยมศึกษาตอนปลาย

ลำดับที่ 5 การศึกษาอยู่ระดับ ปริญญาตรี

ซึ่งการศึกษาระดับ ปริญญาโทและสูงสุด ไม่มีเข้ารับบริการเลย



จากตารางที่ 1.4 พบว่าผู้ที่เข้ามาใช้บริการส่วนใหญ่ มีอาชีพเกษตรกรรม ที่ผู้รับบริการเยอะที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.00

ลำดับที่ 2 อื่นๆ ซึ่งส่วนมากแล้วผู้เข้ารับบริการจะไม่ได้ประกอบอาชีพ

ลำดับที่ 3 อาชีพธุรกิจส่วนตัว

ลำดับที่ 4 อาชีพรับราชการ

ลำดับที่ 5 นักเรียน/นักศึกษา

อาชีพ พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ เป็นอาชีพที่มีผู้เข้ารับบริการน้อยที่สุด

5) มีระเบียบ/แบบฟอร์ม/เอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้องอย่างเพียงพอ	10	14	17	9		4.07	81
<b>คะแนนเฉลี่ย/คะแนนร้อยละ</b>						4.32	86
<b>2.ช่องทางการให้บริการ</b>							
1)มีช่องทางการให้บริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	17	12	19	2		4.51	90
2)มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดนักขัตฤกษ์	10	15	20	2		4.05	80
3)มีการบริการทางสื่อเอกสารประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ กลองรับความคิดเห็น ฯลฯ	18	10	16	6		4.42	88
4)มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์	10	18	19	2	1	4.28	85
<b>คะแนนเฉลี่ย/คะแนนร้อยละ</b>						4.31	86
<b>3.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>							
1)มีการแต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม	10	15	16	6	3	4.02	80
2)มีการให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน	10	12	19	9		4.02	80
3)มีการบริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มและเป็นมิตร	11	13	17	9		4.09	81
4)มีความเสมอภาคในการให้บริการ	7	12	20	7	4	3.74	74
<b>คะแนนเฉลี่ย/คะแนนร้อยละ</b>						3.97	79
<b>4.สิ่งอำนวยความสะดวก</b>							
1)มีจุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสามารถเข้าถึงได้ง่าย	13	15	21	1		4.42	88
2)มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ	19	10	14	7		4.44	88
3)มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและให้ความเข้าใจในเรื่องที่ขอรับบริการ	10	15	15	10		4.07	96
4)จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ/สตรีมีครรภ์	12	18	20			4.47	89
5)มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา/น้ำดื่มสะอาด/ที่นั่งคอยรับบริการ	16	14	15	5		4.44	95
<b>คะแนนเฉลี่ย/คะแนนร้อยละ</b>						4.37	87
<b>คะแนนเฉลี่ยรวม</b>						4.79	
<b>คะแนนร้อยละรวม</b>						85	



คะแนน	61 - 80	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มาก
คะแนน	41 - 60	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	ปานกลาง
คะแนน	21 - 40	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อย
คะแนน	0 - 20	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อยที่สุด

จากตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 85

### จากข้อ 3. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

-ได้มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเรื่องต้องการปรับปรุงการรับบริการที่เท่าเทียมเสมอภาค จำนวน 1 คน จากผู้ใช้บริการทั้งหมด 50 คน มีค่าเฉลี่ย 0.21 คิดเป็นร้อยละ 15

จากการสำรวจความคาดหวัง/ความต้องการของผู้รับบริการ สรุปว่าผู้ตอบแบบสำรวจคนดังกล่าวต้องการได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุกรณีขึ้นทะเบียนเดือนไหนเดือนต่อไปรับเบี้ยยังชีพได้เลย เช่นเดียวกับการรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ

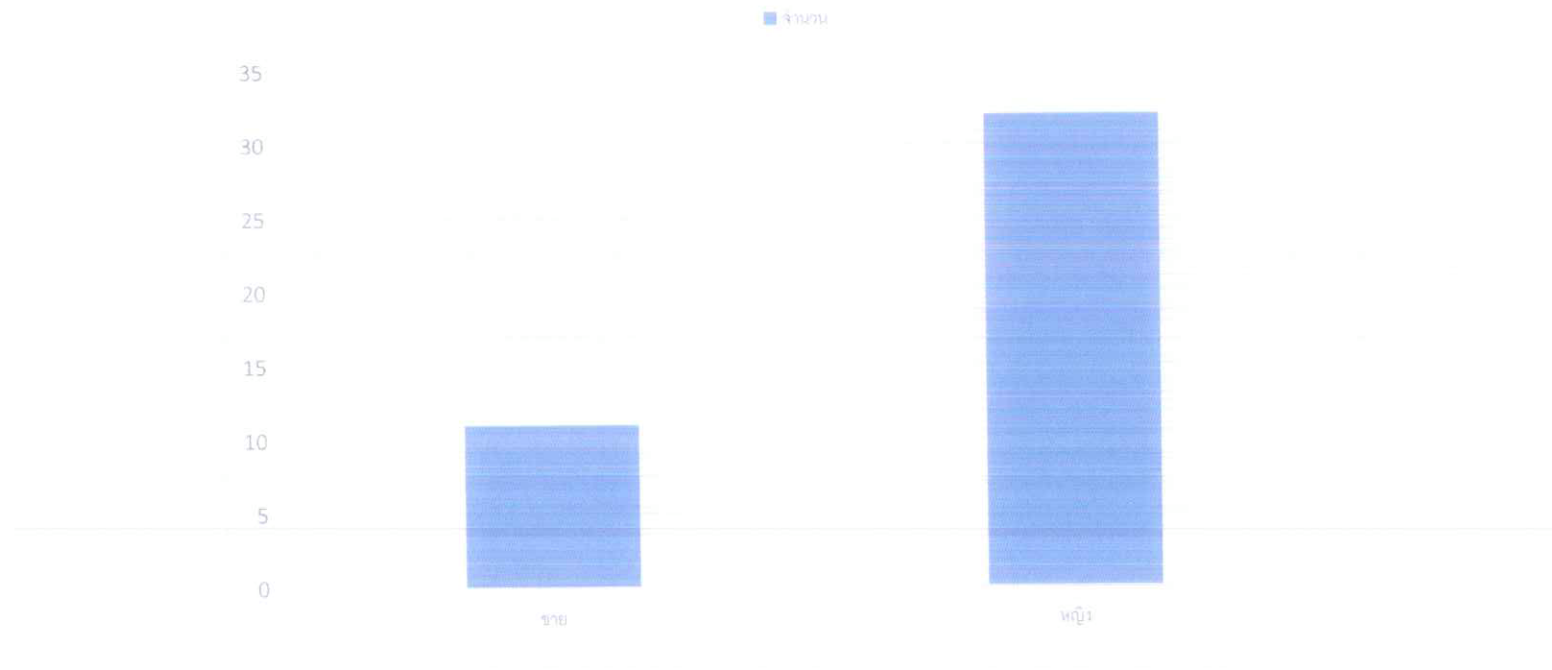
ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลกำเนินดอนพุดได้ชี้แจงให้ผู้รับบริการได้เข้าใจถึงหลักเกณฑ์ในการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุทราบแล้ว

และผลสรุปในแต่ละประเด็นคำถามต่างกันซึ่งได้สรุปการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

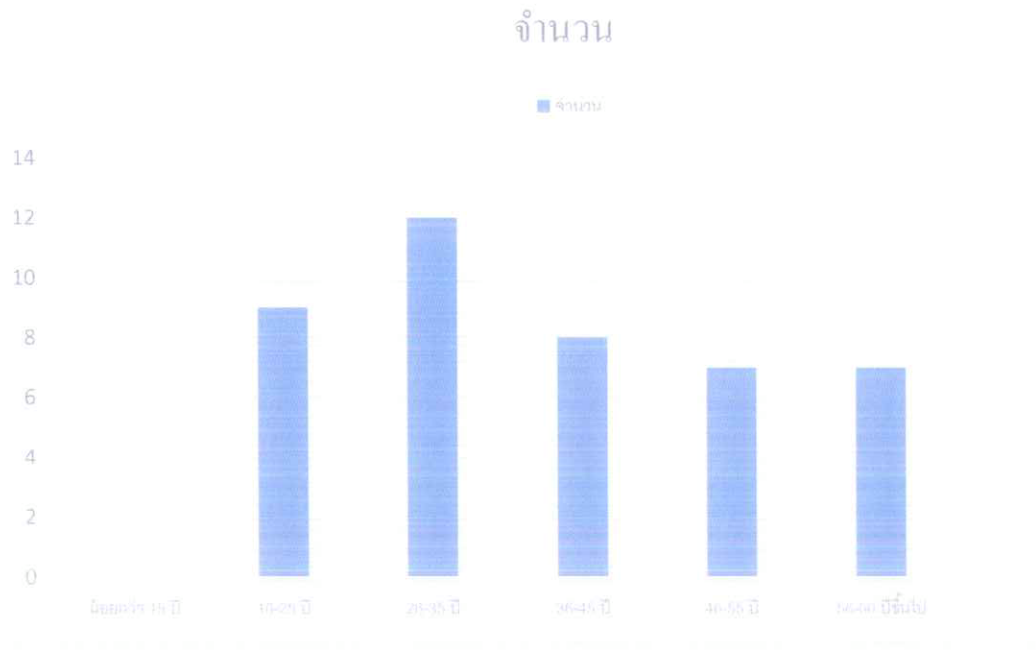
### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1.1 จำนวนและเปอร์เซ็นต์ของผู้ใช้บริการจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	11	25.58
หญิง	32	74.42
รวม	43	100



จากตารางที่ 1.1 พบว่าผู้เข้ารับบริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย



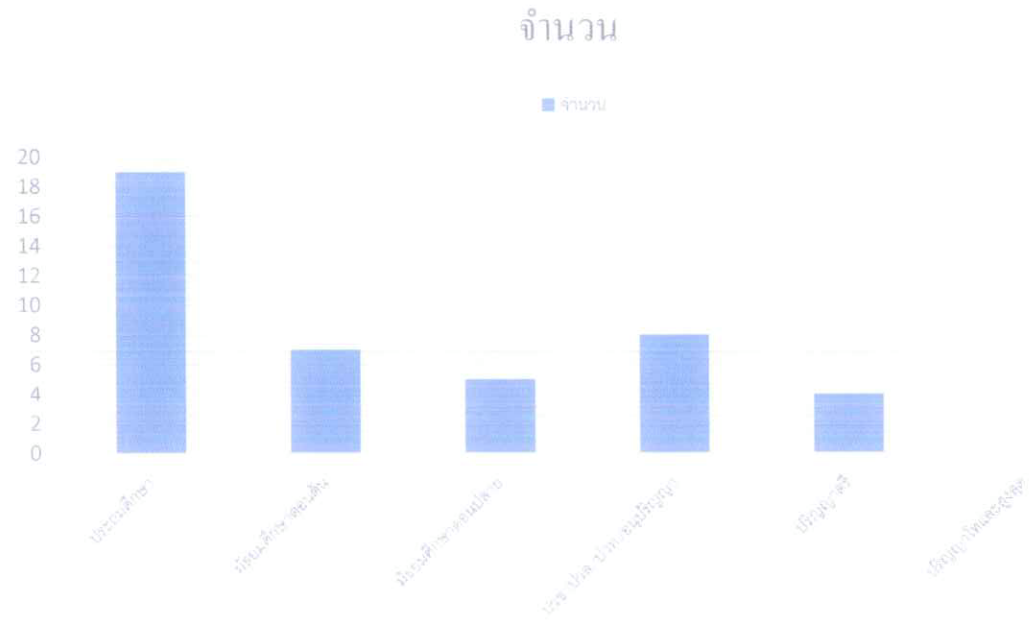
จากตารางที่ 1.2 พบว่าผู้ที่เข้ามาใช้บริการส่วนใหญ่ อยู่ในช่วงอายุ 26-35 ปีขึ้นไป ซึ่งเป็นช่วงอายุที่  
ผู้รับบริการเยอะที่สุด คิดร้อยละ 27.91

ลำดับที่ 2 อยู่ในช่วงอายุ 16-25 ปี

ลำดับที่ 3 อยู่ในช่วงอายุ 36-45 ปี

ลำดับที่ 4 อยู่ในช่วงอายุ 46-55 ปี และช่วงอายุ 56-60 ปีขึ้นไป เข้ามาใช้บริการเท่ากันอยู่ในร้อยละ 16.28

ลำดับที่ 5 อยู่ในช่วงอายุ น้อยกว่า 15 ปี ไม่มีผู้เข้ารับการบริการเลย



จากตารางที่ 1.3 พบว่าผู้ที่เข้ามาใช้บริการส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา ซึ่งเป็นระดับการศึกษาที่ผู้รับบริการเยอะที่สุด ร้อยละ 44.19

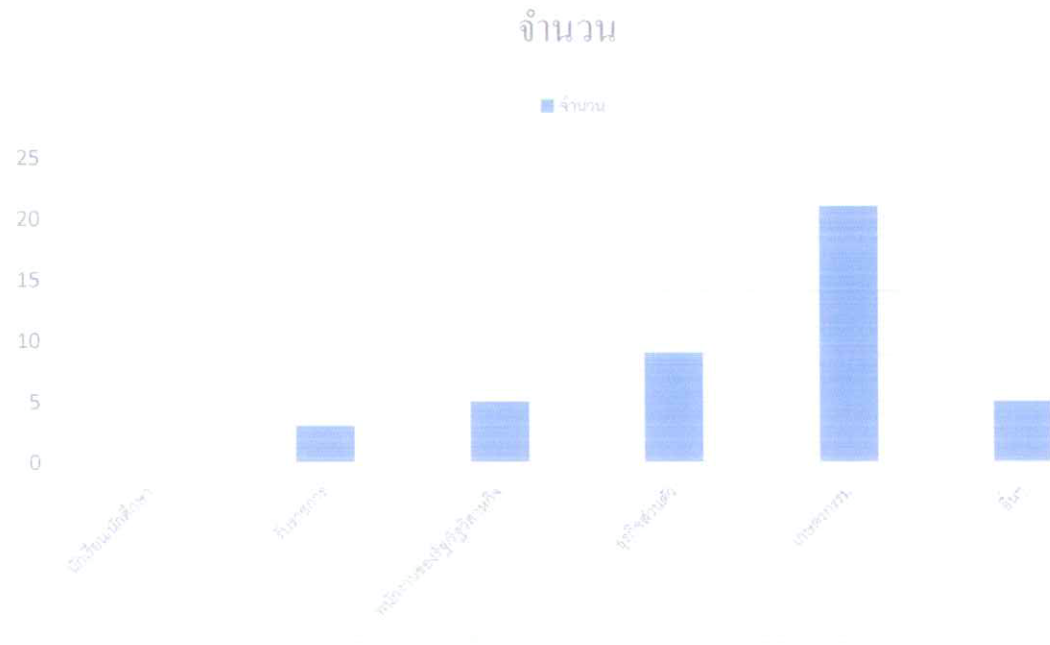
ลำดับที่ 2 การศึกษาอยู่ระดับ ปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา

ลำดับที่ 3 การศึกษาอยู่ระดับ มัธยมศึกษาตอนต้น

ลำดับที่ 4 การศึกษาอยู่ระดับ มัธยมศึกษาตอนปลาย

ลำดับที่ 5 การศึกษาอยู่ระดับ ปริญญาตรี

ซึ่งการศึกษาระดับ ปริญญาโทและสูงสุด ไม่มีเข้ารับบริการเลย



จากตารางที่ 1.4 พบว่าผู้ที่เข้ามาใช้บริการส่วนใหญ่ มีอาชีพเกษตรกรกรรม ที่ผู้รับบริการเยอะที่สุด

คิดร้อยละ 48.84

ลำดับที่ 2 อาชีพธุรกิจส่วนตัว

ลำดับที่ 3 อาชีพพนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ และอื่นๆ ซึ่งส่วนมากแล้วผู้เข้ารับบริการไม่ได้

ประกอบอาชีพ คิดร้อยละ 11.63

ลำดับที่ 4 อาชีพรับราชการ

ลำดับที่ 5 นักเรียน/นักศึกษา ไม่มีผู้เข้ารับบริการเลย

3) มีระเบียบ/แบบฟอร์ม/เอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน	16	15	6	6		3.95	91
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	12	10	18	3		3.72	86
<b>คะแนนเฉลี่ย/คะแนนร้อยละ</b>						3.76	81
<b>2.ช่องทางให้บริการ</b>							
1)มีช่องทางให้บริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	9	11	12	10	1	3.40	79
2)มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดนักขัตฤกษ์	9	14	8	10	1	3.40	79
3)มีการบริการทางสื่อเอกสารประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ กล้องรับความคิดเห็น ฯลฯ	9	10	10	12	2	3.28	76
4)มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์	8	10	11	12	2	3.23	75
<b>คะแนนเฉลี่ย/คะแนนร้อยละ</b>						3.33	71
<b>3.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>							
1)มีการแต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม	11	16	11	5		3.77	87
2)มีการให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน	16	15	11	1		4.07	94
3)มีการบริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มและเป็นมิตร	13	10	18	1		3.74	87
4)มีความเสมอภาคในการให้บริการ	11	13	11	8		3.63	82
<b>คะแนนเฉลี่ย/คะแนนร้อยละ</b>						3.80	82
<b>4.สิ่งอำนวยความสะดวก</b>							
1)มีจุด/ช่องทางให้บริการมีความสะดวกสามารถเข้าถึงได้ง่าย	10	22	9	2		3.93	91
2)มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ	16	19	6	2		4.14	96
3)มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและให้ความเข้าใจในเรื่องที่ขอรับบริการ	19	17	3	4		4.19	97
4)จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ/สตรีมีครรภ์	14	15	11	3		3.93	91
5)มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา/น้ำดื่มสะอาด/ที่นั่งคอยรับบริการ	21	8	6	8		3.98	92
<b>คะแนนเฉลี่ย/คะแนนร้อยละ</b>						4.03	96
<b>คะแนนเฉลี่ยรวม</b>						3.75	
<b>คะแนนร้อยละรวม</b>						76	

คะแนน	81 - 100	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มากที่สุด
คะแนน	61 - 80	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มาก
คะแนน	41 - 60	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	ปานกลาง
คะแนน	21 - 40	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อย
คะแนน	0 - 20	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อยที่สุด

จากตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.75 คิดเป็นร้อยละ 76

### จากข้อ 3. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

-ได้มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เรื่องการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์ จำนวน 1 คน จากผู้ให้บริการทั้งหมด 43 คน มีค่าเฉลี่ย 1.25 คิดเป็นร้อยละ 24

จากการสำรวจความคาดหวัง/ความต้องการของผู้รับบริการ สรุปว่าผู้ตอบแบบสำรวจคนดังกล่าว ต้องการให้มีการบริการสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น คอมพิวเตอร์เพื่อเล่นอินเทอร์เน็ตช่วงระหว่างรอรับบริการเพิ่มจากเดิมที่มีบริการอยู่แล้ว

ทั้งนี้ องค์กรบริหารส่วนตำบลกำเนินคนพคุณได้ชี้แจงให้ผู้เข้ารับบริการได้เข้าใจว่าทางองค์กรบริหารส่วนตำบลกำเนินคนพคุณมีระบบ wifi ฟรีบริการ ซึ่งสามารถเชื่อมต่อเข้าโทรศัพท์มือถือและเน็ตบุ๊กได้เลย

# 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1.1 จำนวนและเปอร์เซ็นต์ของผู้ใช้บริการจำแนกตามเพศ

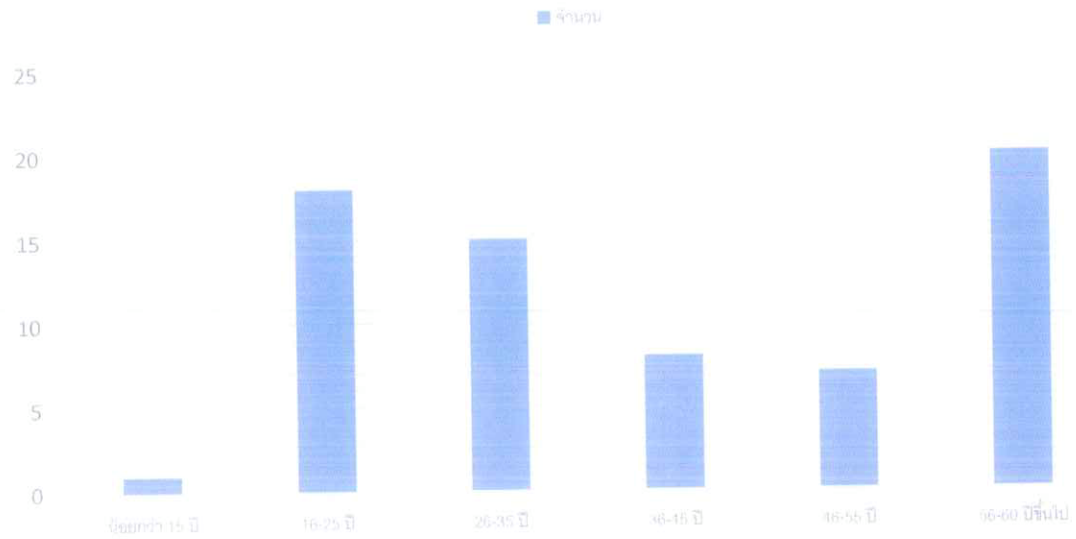
เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	45	65.22
หญิง	24	34.78
รวม	69	100



จากตารางที่ 1.1 พบว่าผู้เข้ารับบริการเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง



## จำนวน



จากตารางที่ 1.2 พบว่าผู้ที่เข้ามาใช้บริการส่วนใหญ่ อยู่ในช่วงอายุ 56-60 ปีขึ้นไป ซึ่งเป็นช่วงอายุที่ผู้รับบริการ เยอะที่สุด คิดร้อยละ 28.99

ลำดับที่ 2 อยู่ในช่วงอายุ 46-55 ปี

ลำดับที่ 3 อยู่ในช่วงอายุ 16-25 ปี

ลำดับที่ 4 อยู่ในช่วงอายุ 26-35 ปี

ลำดับที่ 5 อยู่ในช่วงอายุ 36-45 ปี

ลำดับที่ 6 อยู่ในช่วงอายุ น้อยกว่า 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.45



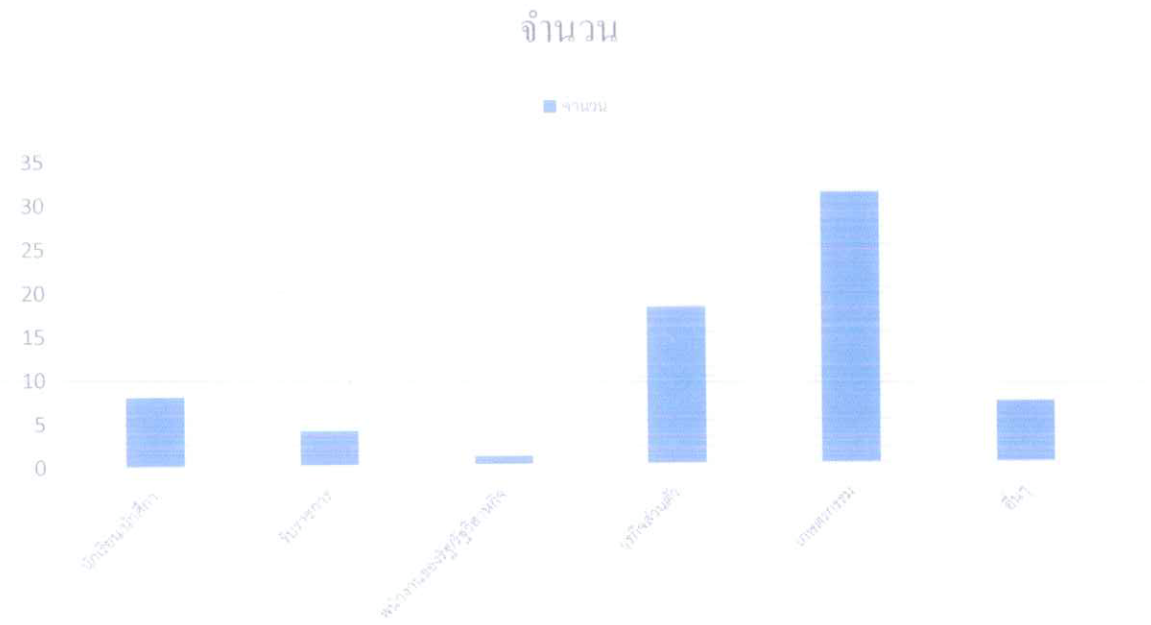
จากตารางที่ 1.3 พบว่าผู้ที่เข้ามาใช้บริการส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา ซึ่งเป็นระดับการศึกษาที่ผู้รับบริการเยอะที่สุด ร้อยละ 75.36

ลำดับที่ 2 การศึกษาอยู่ระดับ ปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา

ลำดับที่ 3 การศึกษาอยู่ระดับ มัธยมศึกษาตอนต้น

ลำดับที่ 4 การศึกษาอยู่ระดับ มัธยมศึกษาตอนปลาย

ซึ่งการศึกษาระดับปริญญาตรี และ การศึกษาระดับปริญญาโทและสูงสุด ไม่มีเข้ารับบริการเลย



จากตารางที่ 1.4 พบว่าผู้ที่เข้ามาใช้บริการส่วนใหญ่ มีอาชีพเกษตรกรกรรม ที่ผู้รับบริการเยอะที่สุด คิดร้อยละ 44.93

ลำดับที่ 2 อาชีพธุรกิจส่วนตัว

ลำดับที่ 3 นักเรียน/นักศึกษา

ลำดับที่ 4 อื่นๆ ซึ่งส่วนมากแล้วผู้เข้ารับบริการไม่ได้ประกอบอาชีพ

ลำดับที่ 5 อาชีพรับราชการ

อาชีพ พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ เป็นอาชีพที่มีผู้เข้ารับบริการน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.45

3) มีระเบียบ/แบบฟอร์ม/เอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน	10	15	15	17	16	4.72	97
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	7	10	13	21	18	4.05	80
<b>คะแนนเฉลี่ย/คะแนนร้อยละ</b>						4.42	88
<b>2.ช่องทางการให้บริการ</b>							
1)มีช่องทางการให้บริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	8	14	20	12	15	4.53	90
2)มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดนักขัตฤกษ์	2	16	5	20	26	3.60	72
3)มีการบริการทางสื่อเอกสารประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ กล้องรับความคิดเห็น ฯลฯ	11	8	26	23	1	4.93	98
4)มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์	7	15	17	15	15	4.44	88
<b>คะแนนเฉลี่ย/คะแนนร้อยละ</b>						4.38	87
<b>3.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>							
1)มีการแต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม	3	14	19	18	15	4.16	83
2)มีการให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน	7	10	27	14	8	4.47	89
3)มีการบริการด้วยความสุภาพ อ้อมแอ้มและเป็นมิตร	2	11	23	12	21	3.91	78
4)มีความเสมอภาคในการให้บริการ	6	16	17	13	17	4.37	87
<b>คะแนนเฉลี่ย/คะแนนร้อยละ</b>						4.23	84
<b>4.สิ่งอำนวยความสะดวก</b>							
1)มีจุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสามารถเข้าถึงได้ง่าย	5	20	5	33	6	4.47	89
2)มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ	9	13	17	14	16	4.47	89
3)มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและให้ความเข้าใจในเรื่องที่ขอรับบริการ	14	6	21	9	19	4.51	90
4)จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ/สตรีมีครรภ์	2	16	30	2	19	4.35	87
5)มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา/น้ำดื่มสะอาด/ที่นั่งคอยรับบริการ	8	7	18	25	11	4.26	85
<b>คะแนนเฉลี่ย/คะแนนร้อยละ</b>						4.41	88
<b>คะแนนเฉลี่ยรวม</b>						4.36	
<b>คะแนนร้อยละรวม</b>						87	

คะแนน	61 - 80	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มาก
คะแนน	41 - 60	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	ปานกลาง
คะแนน	21 - 40	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อย
คะแนน	0 - 20	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อยที่สุด

จากตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.36 คิดเป็นร้อยละ 87

### จากข้อ 3. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

-ได้มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด จำนวน 1 คน จากผู้ให้บริการทั้งหมด 69 คน ค่าเฉลี่ย 0.64 คิดเป็นร้อยละ 13

จากการสำรวจความคาดหวัง/ความต้องการของผู้รับบริการ สรุปว่าผู้ตอบแบบสำรวจคนดังกล่าวต้องการให้เข้ารับบริการที่รวดเร็วกว่านี้สำหรับบุคคลที่จะต้องไปติดต่องานหน่วยงานที่อื่นต่อไป

ทั้งนี้ องค์กรบริหารส่วนตำบลกำเนิดนพคุณได้ชี้แจงให้ผู้เข้ารับบริการได้เข้าใจว่าทางองค์การบริหารส่วนตำบลกำเนิดนพคุณมีระบบคิวลำดับก่อนหลังซึ่งก็ต้องจัดลำดับคิวนั้นๆ และองค์การบริหารส่วนตำบลกำเนิดนพคุณก็ได้ปรับกระบวนการการทำงานให้รวดเร็วขึ้นกว่าเดิม

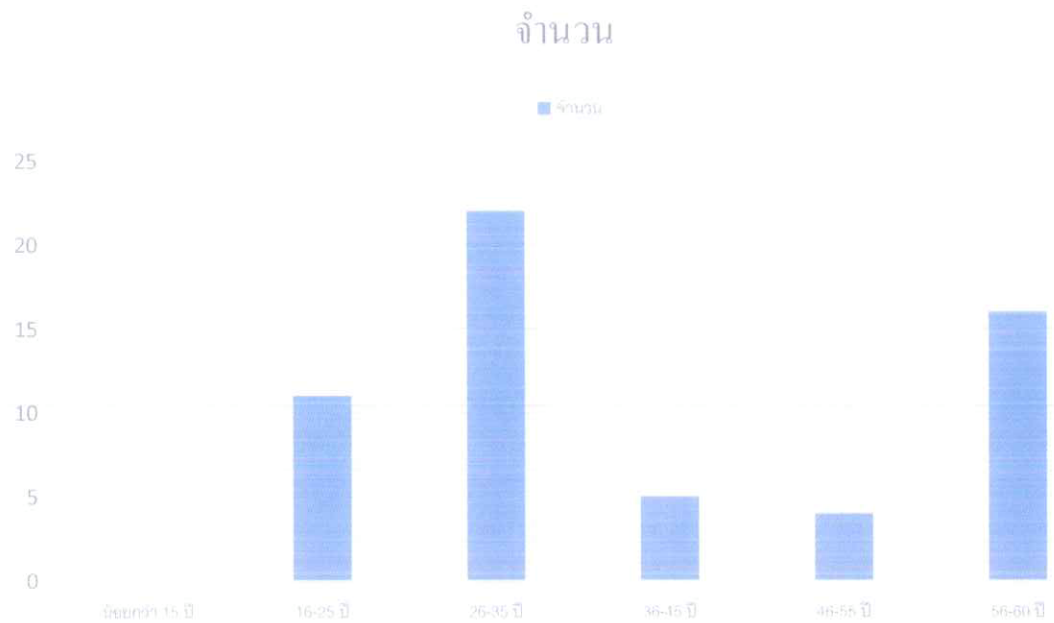
## 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1.1 จำนวนและเปอร์เซ็นต์ของผู้ใช้บริการจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	27	46.55
หญิง	31	53.45
รวม	58	100



จากตารางที่ 1.1 พบว่าผู้เข้ารับบริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย



จากตารางที่ 1.2 พบว่าผู้ที่เข้ามาใช้บริการส่วนใหญ่ อยู่ในช่วงอายุ 26-35 ปี ซึ่งเป็นช่วงอายุที่ผู้รับบริการเยอะที่สุด คิดร้อยละ 28.99

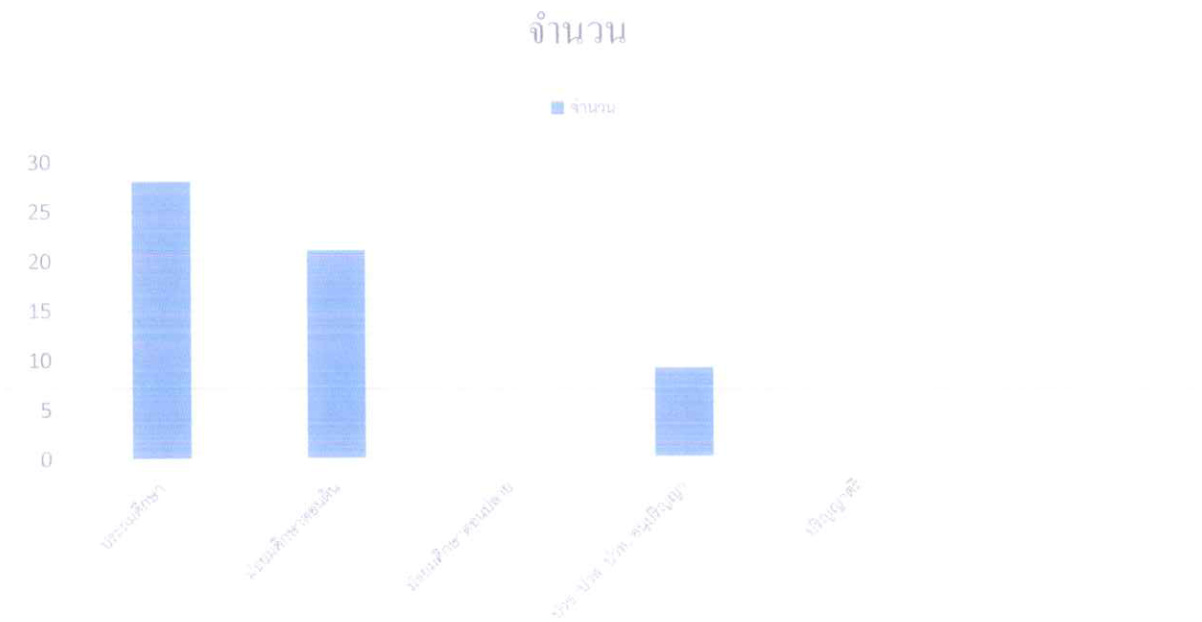
ลำดับที่ 2 อยู่ในช่วงอายุ 56-60 ปีขึ้นไป

ลำดับที่ 3 อยู่ในช่วงอายุ 16-25 ปี

ลำดับที่ 4 อยู่ในช่วงอายุ 36-45 ปี

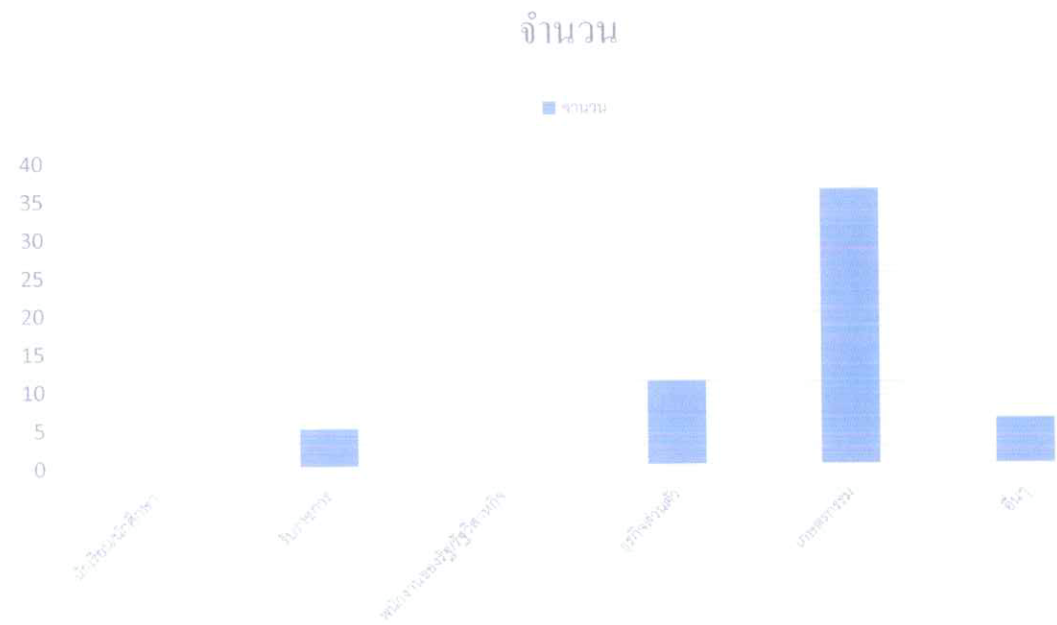
ลำดับที่ 5 อยู่ในช่วงอายุ 46-55 ปี

ลำดับที่ 6 อยู่ในช่วงอายุ น้อยกว่า 15 ปี ไม่มีผู้เข้ารับบริการ



จากตารางที่ 1.3 พบว่าผู้ที่เข้ามาใช้บริการส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา ซึ่งเป็นระดับการศึกษาที่  
 ผู้รับบริการเยอะที่สุด ร้อยละ 48.27  
 ลำดับที่ 2 การศึกษาอยู่ระดับ มัธยมศึกษาตอนต้น  
 ลำดับที่ 3 การศึกษาอยู่ระดับ ปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา  
 ซึ่งการศึกษาอยู่ระดับ มัธยมศึกษาตอนปลาย การศึกษาระดับ ปริญญาตรี และ  
 การศึกษาระดับ ปริญญาโทและสูงสุด ไม่มีเข้ารับบริการเลย





จากตารางที่ 1.4 พบว่าผู้ที่เข้ามาใช้บริการส่วนใหญ่ มีอาชีพเกษตรกรกรรม ที่ผู้รับบริการเยอะที่สุด คิดร้อยละ 62.08

ลำดับที่ 2 อาชีพธุรกิจส่วนตัว

ลำดับที่ 3 อื่นๆ ซึ่งส่วนมากแล้วผู้เข้ารับบริการไม่ได้ประกอบอาชีพ

ลำดับที่ 4 อาชีพรับราชการ

ซึ่ง พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ นักเรียน/นักศึกษา ไม่มีผู้เข้ารับบริการ

3) มีระเบียบ/แบบฟอร์ม/เอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน	8	19	19	11	1	4.56	91
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	5	16	15	9	13	3.84	76
<b>คะแนนเฉลี่ย/คะแนนร้อยละ</b>						4.19	83
<b>2.ช่องทางให้บริการ</b>							
1)มีช่องทางให้บริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	9	19	16	8	6	4.44	88
2)มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดนักขัตฤกษ์	10	17	11	9	11	4.19	83
3)มีการบริการทางสื่อเอกสารประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ กล้องรับความคิดเห็น ฯลฯ	12	11	17	15	3	4.37	87
4)มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์	6	16	12	15	9	3.93	78
<b>คะแนนเฉลี่ย/คะแนนร้อยละ</b>						4.23	84
<b>3.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>							
1)มีการแต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม	8	19	19	11	1	4.56	91
2)มีการให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน	11	8	16	13	10	3.98	79
3)มีการบริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มและเป็นมิตร	9	12	17	19	1	4.26	85
4)มีความเสมอภาคในการให้บริการ	13	14	13	14	4	4.47	89
<b>คะแนนเฉลี่ย/คะแนนร้อยละ</b>						4.31	86
<b>4.สิ่งอำนวยความสะดวก</b>							
1)มีจุด/ช่องทางให้บริการมีความสะดวกสามารถเข้าถึงได้ง่าย	10	16	19	7	6	4.44	88
2)มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ	11	17	15	10	5	4.49	89
3)มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและให้ความเข้าใจในเรื่องที่ขอรับบริการ	6	14	19	12	7	4.05	80
4)จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ/สตรีมีครรภ์	11	16	19	7	5	4.53	90
5)มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา/น้ำดื่มสะอาด/ที่นั่งคอยรับบริการ	14	15	11	13	5	4.51	90
<b>คะแนนเฉลี่ย/คะแนนร้อยละ</b>						4.29	88
<b>คะแนนเฉลี่ยรวม</b>						4.79	
<b>คะแนนร้อยละรวม</b>						85	

คะแนน	61 - 80	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มาก
คะแนน	41 - 60	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	ปานกลาง
คะแนน	21 - 40	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อย
คะแนน	0 - 20	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อยที่สุด

จากตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ค่าเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 85

### จากข้อ 3. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

-ได้มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เรื่องการมีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ จำนวน 1 คน จากผู้ใช้บริการทั้งหมด 58 คน ค่าเฉลี่ย 0.21 คิดเป็นร้อยละ 15

จากการสำรวจความคาดหวัง/ความต้องการของผู้รับบริการ สรุปว่าผู้ตอบแบบสำรวจคนดังกล่าวต้องการให้มีป้ายบอกจุดบริการ

ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลกำเนินตนพคุณได้แจ้งให้ผู้เข้ารับบริการได้ทราบแล้วว่าทางองค์การบริหารส่วนตำบลกำเนินตนพคุณ ได้จัดให้มีป้ายข้อความการบริการเพิ่มจากเดิมแล้ว เพื่อที่ผู้เข้ารับบริการจะได้สะดวกต่อการเข้ารับบริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 83 โดยเรียงลำดับตามไตรมาส ดังนี้

1.ไตรมาสที่ 1 ประจำปีงบประมาณ 2563 (ตุลาคม- ธันวาคม 2562) ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85

2.ไตรมาสที่ 2 ประจำปีงบประมาณ 2563 (มกราคม- มีนาคม 2563) ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 76

3.ไตรมาสที่ 3 ประจำปีงบประมาณ 2563 (เมษายน- มิถุนายน 2563) ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87

4.ไตรมาสที่ 4 ประจำปีงบประมาณ 2563 (กรกฎาคม- กันยายน 2563) ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85

# ภาคผนวก

---

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. เพศ

- 1) ชาย  2) หญิง

2. อายุ

- 1) น้อยกว่า 15 ปี  2) 16-25 ปี  3) 26-35 ปี  
 4) 36-45 ปี  5) 46-55 ปี  6) 56-60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- 1) ประถมศึกษา  2) มัธยมศึกษาตอนต้น  3) มัธยมศึกษาตอนปลาย  
 4) ปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา  5)ปริญญาตรี  6)ปริญญาโทและสูงสุด

4. อาชีพ

- 1) นักเรียน/นักศึกษา  2) รับราชการ  3) พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ  
 4) ธุรกิจส่วนตัว  5) เกษตรกรรม  6) อื่นๆ .....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของการให้บริการ

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

คำถาม ท่านมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการในประเด็นต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1.ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ					
2) มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง					
3) มีระเบียบ/แบบฟอร์ม/เอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน					
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					

1)มีการแต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม					
2)มีการให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน					
3)มีทบริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มและเป็นมิตร					
4)มีความเสมอภาคในการให้บริการ					
<b>4. สิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1)มีจุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสามารถเข้าถึงได้ง่าย					
2)มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ					
3)มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและให้ความเข้าใจในเรื่องที่ขอรับบริการ					
4)จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ/สตรีมีครรภ์					
5)มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา/น้ำดื่มสะอาด/ที่นั่งคอยรับบริการ					

**ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ**

.....

.....

.....

.....

...ขอขอบคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบแบบประเมินความพึงพอใจ...

ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. เพศ

- 1) ชาย  2) หญิง

2. อายุ

- 1) น้อยกว่า 15 ปี  2) 16-25 ปี  3) 26-35 ปี  
 4) 36-45 ปี  5) 46-55 ปี  6) 56-60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- 1) ประถมศึกษา  2) มัธยมศึกษาตอนต้น  3) มัธยมศึกษาตอนปลาย  
 4) ปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา  5)ปริญญาตรี  6)ปริญญาโทและสูงสุด

4. อาชีพ

- 1) นักเรียน/นักศึกษา  2) รับราชการ  3) พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ  
 4) ธุรกิจส่วนตัว  5) เกษตรกรรม  6) อื่นๆ .....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของการให้บริการ

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

คำถาม ท่านมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการในประเด็นต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1.ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ		✓			
2) มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง			✓		
3) มีระเบียบ/แบบฟอร์ม/เอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน	✓				
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด		✓			



1)มีการแต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม			✓		
2)มีการให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน			✓		
3)มีให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มและเป็นมิตร			✓		
4)มีความเสมอภาคในการให้บริการ				✓	
<b>4. สิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1)มีจุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสามารถเข้าถึงได้ง่าย			✓		
2)มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ			✓		
3)มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและให้ความเข้าใจในเรื่องที่ขอรับบริการ			✓		
4)จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ/สตรีมีครรภ์			✓		
5)มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา/น้ำดื่มสะอาด/ที่นั่งคอยรับบริการ			✓		

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

...ขอขอบคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบแบบประเมินความพึงพอใจ...

ลงวันที่..... 6 .....เดือน..... พ.ศ. 2562

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. เพศ

- 1) ชาย  2) หญิง

2. อายุ

- 1) น้อยกว่า 15 ปี  2) 16-25 ปี  3) 26-35 ปี  
 4) 36-45 ปี  5) 46-55 ปี  6) 56-60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- 1) ประถมศึกษา  2) มัธยมศึกษาตอนต้น  3) มัธยมศึกษาตอนปลาย  
 4) ปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา  5)ปริญญาตรี  6)ปริญญาโทและสูงสุด

4. อาชีพ

- 1) นักเรียน/นักศึกษา  2) รับราชการ  3) พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ  
 4) ธุรกิจส่วนตัว  5) เกษตรกรรม  6) อื่นๆ .....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของการให้บริการ

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

คำถาม ท่านมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการในประเด็นต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1.ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ		✓			
2) มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง		✓			
3) มีระเบียบ/แบบฟอร์ม/เอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน		✓			
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด			✓		

1) มีการแต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม			✓		
2) มีการให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน			✓		
3) มีให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มและเป็นมิตร			✓		
4) มีความเสมอภาคในการให้บริการ					✓
<b>4. สิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1) มีจุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสามารถเข้าถึงได้ง่าย			✓		
2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ			✓		
3) มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและให้ความเข้าใจในเรื่องที่ขอรับบริการ			✓		
4) จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ/สตรีมีครรภ์			✓		
5) มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา/น้ำดื่มสะอาด/ที่นั่งคอยรับบริการ			✓		

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ขอทบทวนที่ประชาชนหลายท่านไม่สะดวกเรื่อง  
คือบริการที่สมัครแล้ว ยังขาดข้อมูลบริการที่ประชาชน ระบุ

...ขอขอบคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบแบบประเมินความพึงพอใจ...

ลงวันที่... ๑๕...เดือน... มกราคม... พ.ศ. ๒๕๖๓

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. เพศ

- 1) ชาย  2) หญิง

2. อายุ

- 1) น้อยกว่า 15 ปี  2) 16-25 ปี  3) 26-35 ปี  
 4) 36-45 ปี  5) 46-55 ปี  6) 56-60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- 1) ประถมศึกษา  2) มัธยมศึกษาตอนต้น  3) มัธยมศึกษาตอนปลาย  
 4) ปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา  5)ปริญญาตรี  6) ปริญญาโทและสูงสุด

4. อาชีพ

- 1) นักเรียน/นักศึกษา  2) รับราชการ  3) พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ  
 4) ธุรกิจส่วนตัว  5) เกษตรกรรม  6) อื่นๆ .....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของการให้บริการ

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

คำถาม ท่านมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการในประเด็นต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ขั้นตอนการให้บริการ					
1) แจงข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ		✓			
2) มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง			✓		
3) มีระเบียบ/แบบฟอร์ม/เอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน	✓				
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					✓

1)มีการแต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม					
2)มีการให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน		✓			
3)มีให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มและเป็นมิตร		✓			
4)มีความเสมอภาคในการให้บริการ			✓		
<b>4. สิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1)มีจุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสามารถเข้าถึงได้ง่าย		✓			
2)มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ		✓			
3)มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและให้ความเข้าใจในเรื่องที่ขอรับบริการ		✓			
4)จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ/สตรีมีครรภ์			✓		
5)มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา/น้ำดื่มสะอาด/ที่นั่งคอยรับบริการ		✓			

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ขอให้ผู้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานให้รวดเร็วมากขึ้น

...ขอขอบคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบแบบประเมินความพึงพอใจ...

ลงวันที่ 11 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2563

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. เพศ

- 1) ชาย  2) หญิง

2. อายุ

- 1) น้อยกว่า 15 ปี  2) 16-25 ปี  3) 26-35 ปี  
 4) 36-45 ปี  5) 46-55 ปี  6) 56-60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- 1) ประถมศึกษา  2) มัธยมศึกษาตอนต้น  3) มัธยมศึกษาตอนปลาย  
 4) ปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา  5)ปริญญาตรี  6)ปริญญาโทและสูงสุด

4. อาชีพ

- 1) นักเรียน/นักศึกษา  2) รับราชการ  3) พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ  
 4) ธุรกิจส่วนตัว  5) เกษตรกรรม  6) อื่นๆ ทำงาน.....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของการให้บริการ

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

คำถาม ท่านมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการในประเด็นต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ		/			
2) มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง			/		
3) มีระเบียบ/แบบฟอร์ม/เอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน	/				
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด				/	

1)มีการแต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม								
2)มีการให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน						✓		
3)มีให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มและเป็นมิตร						✓		
4)มีความเสมอภาคในการให้บริการ							✓	
<b>4. สิ่งอำนวยความสะดวก</b>								
1)มีจุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสามารถเข้าถึงได้ง่าย							✓	
2)มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ								✓
3)มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและให้ความเข้าใจในเรื่องที่ขอรับบริการ							✓	
4)จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ/สตรีมีครรภ์							✓	
5)มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา/น้ำดื่มสะอาด/ที่นั่งคอยรับบริการ						✓		

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

อยากให้วางที่จอดรถสำหรับรถจักรยานยนต์ไว้ใกล้ๆ ลานจอดรถข้างใน  
เพื่อจะได้จอดในที่ร่ม

...ขอขอบคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบแบบประเมินความพึงพอใจ...

ลงวันที่... 20 ...เดือน... ส.ค. ... พ.ศ. 2563





- ขั้นตอนการให้บริการ
- ช่องทางการให้บริการ
- เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- สิ่งอำนวยความสะดวก

บัดนี้ การดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว จากการวิเคราะห์สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบล กำเนินพคุณ มีค่าคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๓

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๔ เดือนตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๓



(นายเกียง กิตติพงศ์ธนกิจ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกำเนินพคุณ

การให้ บริการและดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่อง ของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการ  
ของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

บัดนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลกำเนิดนพคุณ ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ  
เรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกำเนิดนพคุณ  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบ มาพร้อมบันทึก

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบขอได้โปรดลงนามในบันทึกข้อความฉบับนี้

*ศัทธาใจ*

(นางสาวสันต์ฤทัย ทรัพย์วรกานต์ )

นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด อบต.กำเนิดนพคุณ

*ศัทธาใจ*

(ลงชื่อ)

*ศัทธาใจ*

(นางสาวกาญจนาภรณ์ งามสง่า)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัด อบต.กำเนิดนพคุณ

*ศัทธาใจ*

(ลงชื่อ)

(นางจรรยา เฉลิมเกียรติ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลกำเนิดนพคุณ

ความเห็น นายก อบต.กำเนิดนพคุณ

ทราบ

ความคิดเห็นอื่นๆ

*ศัทธาใจ*

(ลงชื่อ)

*ศัทธาใจ*

(นายเกียง กิตติพงษ์ธันกิจ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกำเนิดนพคุณ

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาประกาศ เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓  
จำนวน ๑ ชุด

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลกำเนินดินพคุณ ได้สำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ  
ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลกำเนินดินพคุณ ซึ่งมีด้านให้ประชาชนประเมิน ทั้งหมด ๔ ด้าน ดังนี้

- ขั้นตอนการให้บริการ
- ช่องทางการให้บริการ
- เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- สิ่งอำนวยความสะดวก

บัดนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลกำเนินดินพคุณ ได้ดำเนินการการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ เรียบร้อยแล้ว จากการวิเคราะห์สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วน  
ตำบลกำเนินดินพคุณ มีค่าคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๓ จึงขอส่งสำเนา  
ประกาศมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ปิดประกาศประชาสัมพันธ์ ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ



(นายเกียง กิตติพงษ์ธนกิจ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกำเนินดินพคุณ

สำนักปลัด

โทร./โทรสาร ๐-๓๒๘๑-๘๑๖๐

เว็บไซต์ [www.Kumnunrdnoppakhun.go.th](http://www.Kumnunrdnoppakhun.go.th)

“ยึดมั่นธรรมาภิบาล บริการเพื่อประชาชน”