



สรุปการประเมินผล
การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนช้าง
อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

สารบัญ

หน้า

หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑
วิธีดำเนินการ	๑
สรุปการประเมิน	๒
สรุปและเสนอแนะ	๕
ผลการประเมินในแต่ละด้าน	๖
ภาคผนวก	

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
องค์การบริหารส่วนตำบลดอนช้าง อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

หลักการและเหตุผล

การดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละแห่งจะมีวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่แตกต่างกันออกไปตามภารกิจของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ๆ ที่สำคัญคือ การบริการประชาชนให้ได้รับประโยชน์สูงสุดต่อการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยุทธศาสตร์และวิธีการดำเนินงานจะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในทางปฏิบัติให้ประชาชนได้รับประโยชน์และมีความพึงพอใจในการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากน้อยเพียงใด การประเมินผลและการสำรวจความพึงพอใจจากความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการโดยตรงจึงเป็นวิธีที่ดีที่สุด

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนช้าง อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ให้บริการประชาชนในพื้นที่บริการด้านต่างๆ ซึ่งในปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗) องค์การบริหารส่วนตำบลดอนช้าง ได้ดำเนินงานต่าง ๆ ตามแผนพัฒนาท้องถิ่นที่วางเอาไว้ การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนช้าง (สำนักปลัด/ทุกกอง) จะเป็นแนวทางที่ทำให้ทราบว่า การปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนช้าง อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด และเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ณ จุดให้บริการ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนช้าง อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ตามกรอบแนวความคิดต่อไปนี้

๑. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
๒. ความพึงพอใจด้าน เจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ
๓. ความพึงพอใจในด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก

วิธีดำเนินการ

๑. ให้ประชาชนที่มาใช้บริการที่ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนช้าง อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

๒. การเก็บข้อมูลด้วยการใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาขอรับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลดอนช้าง อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น การวิเคราะห์ข้อมูลได้จากการนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์จำนวน ๘๕ ชุด และทำการวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติพื้นฐานที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าร้อยละ (Percentage) แล้วคำนวณสถิติเป็นคะแนนที่ได้รับ

๓. รายงานผลการประเมินความพึงพอใจให้นายกององค์การบริหารส่วนตำบลดอนช้างทราบ การกำหนดเกณฑ์ประเมิน ผู้ประเมินได้กำหนดค่าเฉลี่ย (Mean) ในการประเมิน ดังนี้

๔.๕๑ - ๕.๐๐	มีระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด
๓.๕๑ - ๔.๕๐	มีระดับความพึงพอใจ	มาก
๒.๕๑ - ๓.๕๐	มีระดับความพึงพอใจ	ปานกลาง
๑.๕๑ - ๒.๕๐	มีระดับความพึงพอใจ	น้อย
๑.๐๐ - ๑.๕๐	มีระดับความพึงพอใจ	น้อยที่สุด

สรุปการประเมินผล

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ หน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลตอนช้าง อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ แสดงเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ชาย	๒๕	๒๙.๔๑
๒. หญิง	๖๐	๗๐.๕๙
รวม	๘๕	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย จำนวน ๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๕๙ เพศชาย จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๔๑

ตารางที่ ๒ แสดงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ต่ำกว่า ๑๘ ปี	๐	๐
๒. ๑๘ - ๓๐ ปี	๕	๕.๘๘
๓. ๓๑ - ๔๕ ปี	๑๕	๑๗.๖๕
๔. ๔๖ - ๖๐ ปี	๕๕	๖๔.๗๑
๕. ๖๐ ปี ขึ้นไป	๑๐	๑๑.๗๖
รวม	๘๕	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากอายุระหว่าง ๔๖-๖๐ ปี จำนวน ๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๗๑ รองลงมาได้แก่ อายุระหว่าง ๓๑ - ๔๕ ปี จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๖๕ อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๗๖ และอายุระหว่าง ๑๘-๓๐ ปี จำนวน ๕ คนคิดเป็นร้อยละ ๕.๘๘

ตารางที่ ๓ แสดงระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
๑. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า / ไม่ได้เรียน	๑๓	๑๕.๒๙
๒. มัธยมศึกษาตอนต้น	๔๕	๕๒.๙๔
๓. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	๙	๑๐.๕๙
๔. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๗	๘.๒๔
๕. ปริญญาตรี	๘	๙.๔๑
๖. สูงกว่าปริญญาตรี	๓	๓.๕๓
รวม	๘๕	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่าระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนมากสำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๙๔ รองลงมาคือระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ ไม่ได้เรียน จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๒๙ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๕๗ ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๒๔ ระดับปริญญาตรี จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๔๑ และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๕๓

ตารางที่ ๓ แสดงระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๐	๑๑.๗๖
๒. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๗	๘.๒๔
๓. ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๔	๔.๗๑
๔. ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	๒๐	๒๓.๕๓
๕. นักเรียน/นักศึกษา	๐	๐
๖. รับจ้างทั่วไป	๘	๙.๔๑
๗. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	๑๒	๑๔.๑๒
๘. เกษตรกร/ประมง	๒๔	๒๘.๒๔
๙. ว่างงาน	๐	๐
๑๐. อื่นๆ	๐	๐
รวม	๘๕	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔ พบว่าอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนมากประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๒๔ รองลงมาคือ อาชีพค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๕๓ อาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๑๒ อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๗๖ อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๔๑ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๒๔ ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๗๑

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนช้าง ซึ่งเป็นการให้คะแนน ๕ ระดับ ดังนี้

พึงพอใจมากที่สุด (พอใจ)	=	๕	คะแนน
พึงพอใจมาก (ค่อนข้างพอใจ)	=	๔	คะแนน
พึงพอใจปานกลาง (เฉย ๆ)	=	๓	คะแนน
พึงพอใจน้อย (ไม่ค่อยพอใจ)	=	๒	คะแนน
พึงพอใจน้อยที่สุด (ไม่พอใจ)	=	๑	คะแนน

ตารางที่ ๕ แสดงความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อด้าน ๆ ของหน่วยงาน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	การแปลผัน	ลำดับ
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๔.๘๗	๙๗.๔๐	มากที่สุด	๒
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๘๘	๙๗.๖๐	มากที่สุด	๑
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๔.๘๖	๙๗.๒๐	มากที่สุด	๓
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	๔.๘๕	๙๗.๐๐	มากที่สุด	๔
๕. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๔.๘๔	๙๖.๘๐	มากที่สุด	๕
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๔.๘๒	๙๖.๔๐	มากที่สุด	๖
รวม	๔.๘๕	๙๗.๐๗	มากที่สุด	

จากตารางที่ ๕ ผลการประเมินพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการที่อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๘๕) เมื่อพิจารณาเป็นค่าคะแนนแล้วคิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๗

ตารางที่ ๖ แสดงความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	การแปลผัน	ลำดับ
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๗	๙๗.๔๐	มากที่สุด	๕
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๙๗	๙๙.๔๐	มากที่สุด	๒
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๙๐	๙๘.๐๐	มากที่สุด	๔
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	๔.๙๕	๙๙.๔๐	มากที่สุด	๓
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๕.๐๐	๑๐๐	มากที่สุด	๑
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๕.๐๐	๑๐๐	มากที่สุด	๑
รวม	๔.๙๕	๙๙.๐๓	มากที่สุด	

จากตารางที่ ๖ ผลการประเมินพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๙๕) เมื่อพิจารณาเป็นค่าคะแนนแล้วคิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๓

ตารางที่ ๗ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	การแปลผัน	ลำดับ
๑. สถานที่ตั้ง สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๙๖	๙๙.๒๐	มากที่สุด	๑
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	๔.๖๕	๙๙.๐๐	มากที่สุด	๒
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๔.๙๐	๙๘.๐๐	มากที่สุด	๓
๔. ความเพียงพอของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๔.๖๐	๙๒.๐๐	มากที่สุด	๘
๕. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๔.๖๘	๙๓.๖๐	มากที่สุด	๗
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อให้บริการ	๔.๗๙	๙๕.๘๐	มากที่สุด	๕
๗. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๗๒	๙๔.๔๐	มากที่สุด	๖
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๔.๘๕	๙๗.๐๐	มากที่สุด	๔
รวม	๔.๘๑	๙๖.๑๓	มากที่สุด	

จากตารางที่ ๗ ผลการประเมินพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในลำดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๘๑) เมื่อพิจารณาเป็นค่าคะแนนแล้วคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑๓

เมื่อพิจารณาในประเด็นรายข้อพบว่า ประเด็นที่ประชาชนให้ความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าร้อยละมีดังนี้

ลำดับที่ ๑ ข้อ ๑. สถานที่ตั้ง สะดวกในการเดินทางมารับบริการ (ค่าเฉลี่ย = ๔.๙๖ ,คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๒๐)

ลำดับที่ ๒ ข้อ ๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย = ๔.๙๕ , คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๐)

ลำดับที่ ๓ ข้อ ๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม (ค่าเฉลี่ย = ๔.๙๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๐)

สรุปและเสนอแนะ

การประเมินผลความพึงพอใจในครั้งนี้ผู้ประเมินได้กำหนดประเด็นหลักในการประเมิน ๔ ประเด็นคือประเด็น

๑. ความพึงพอใจด้าน กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

๒. ความพึงพอใจด้าน เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

๓. ความพึงพอใจในด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ให้ข้อมูล จำนวน ๘๕ คน

ผลการประเมินในแต่ละด้านมีดังนี้

๑. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๗.๐๙
๒. ความพึงพอใจด้าน เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๙.๐๓
๓. ความพึงพอใจในด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๑๓
๔. ความพึงพอใจรวมทุกด้าน เฉลี่ยแล้ว มีระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๗.๔๑

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- ไม่มี -

(ลงชื่อ)



(นางสาวสุนันทา ภูมิการีย์)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567)
 หน่วยงาน/สำนักปลัด/กอง.....ชื่องานบริการ.....
 องค์การบริหารส่วนตำบลดอนช้าง อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน
 เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
2. อายุ ☐ 1. ต่ำกว่า 18 ปี ☐ 2. 18 - 30 ปี ☐ 3. 31 - 45 ปี ☐ 4. 46 - 60 ปี ☐ 5. 60 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพ ☐ 1. โสด ☐ 2. สมรส ☐ 3. ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่
4. การศึกษาชั้นสูงสุด ☐ 1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียนหนังสือ ☐ 2. มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ 3. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ☐ 4. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
☐ 5. ปริญญาตรี ☐ 6. สูงกว่าปริญญาตรี
5. อาชีพ ☐ 1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ 2. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ☐ 3. ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ
☐ 4. ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ ☐ 5. นักเรียน/นักศึกษา ☐ 6. รับจ้างทั่วไป
☐ 7. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ ☐ 8. เกษตรกร/ประมง ☐ 9. ว่างาน
☐ 10. อื่นๆ.....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4. ความเพียงพอ ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ					
5. คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ					
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

โปรดระบุปัญหาในการให้บริการ (งาน.....)

.....

.....

.....

โปรดระบุข้อเสนอแนะปรับปรุงบริการ (งาน.....)

.....

.....

.....



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลดอนช้าง โทร.๐๔๓-๔๒๔๓๐๕ ต่อ ๑๑

ที่ ขก ๘๔๙๐๑/ ๒๑๗ วันที่ ๒๗ ตุลาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานสรุปการประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ประจำปี ๒๕๖๗

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลดอนช้าง

ด้วย สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลดอนช้าง ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชน เพื่อให้แต่ละส่วน/กองนำไปสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ ที่สำนักปลัด กองคลัง กองช่าง กองการศึกษาฯ และวัฒนธรรม และศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลดอนช้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗ โดยกองต่าง ๆ ได้รวบรวมส่งให้สำนักปลัด เพื่อดำเนินการสรุปผลการประเมินตามแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ รายละเอียดปรากฏตามสรุปผลการประเมินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และดำเนินการประชาสัมพันธ์ในเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลดอนช้างต่อไป

(นางสาวสุนันทา ภูมิการีย์)
นักจัดการงานทั่วไป ชำนาญการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด.....

(นางนันทน์ภัส เตชะศิริโชคมงคล)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลดอนช้าง.....

(นายเรืองฤทธิ์ ทองศรี)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลดอนช้าง

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลดอนช้าง.....

จำสืบเอก

(นพดล คนตรง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลดอนช้าง