



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว่า

ที่ นก.๗๒๙๐๑/

วันที่ ๑๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว่า

ตามที่ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว่า ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามและประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ของงานธุรการ สำนักปลัด เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติเพื่อการบริหารประชาชนด้านงานบริการ โดยเริ่มดำเนินการ เมื่อวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔ นั้น

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว่า ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ให้ผู้บริหารทราบ โดยมีผู้กรอกแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๑๒๒ ราย เป็นชาย ๕๙ คน หญิง ๖๓ คน ผลการประเมินมีระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ดีมาก รายละเอียดตามรายละเอียดเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายศรีสุวรรณ์ ชำนิห์ส)

หัวหน้าสำนักปลัด

- ความเห็น.....

(นางสาวดวงรัตน์ คำอ้าย)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว่า

คำสั่งของผู้บริหารท้องถิ่น.....

(นางสาวดวงรัตน์ คำอ้าย)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว่า

ปฏิบัติหน้าที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว่า

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ (งานธุรการ สำนักปลัด)
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
๒. อายุ ☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒๑ - ๔๐ ปี ☐ ๔๑ - ๖๐ ปี ☐ ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด
- | | |
|--|---|
| ☐ ประถมศึกษา | ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น |
| ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย | ☐ อนุปริญญา / ปวส. |
| ☐ ปริญญาตรี | ☐ สูงกว่าปริญญาตรี |
๔. อาชีพของผู้มารับบริการ
- | | |
|--|---|
| ☐ เกษตรกร | ☐ ผู้ประกอบการ |
| ☐ ข้าราชการ | ☐ พนักงานบริษัทเอกชน/รัฐวิสาหกิจ |
| ☐ รับจ้าง | ☐ ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว |
| ☐ นักเรียน / นักศึกษา | ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ..... |

ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ณ จุดบริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับการตัดสินใจ ข้อละ ๑ ช่อง โดยมีค่าน้ำหนัก ดังนี้

- | | |
|---------------------------------|---------------------------|
| ระดับ ๕ หมายถึง ระดับมากที่สุด | ระดับ ๔ หมายถึง ระดับมาก |
| ระดับ ๓ หมายถึง ระดับปานกลาง | ระดับ ๒ หมายถึง ระดับน้อย |
| ระดับ ๑ หมายถึง ระดับน้อยที่สุด | |

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ (งานธุรการ สำนักปลัด)
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัว อำเภอมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
๒. อายุ ☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒๑ - ๔๐ ปี ☐ ๔๑ - ๖๐ ปี ☐ ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด
- ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
- ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย ☐ อนุปริญญา / ปวส.
- ☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
๔. อาชีพของผู้มารับบริการ
- ☐ เกษตรกร ☐ ผู้ประกอบการ
- ☐ ข้าราชการ ☐ พนักงานบริษัทเอกชน/รัฐวิสาหกิจ
- ☐ รับจ้าง ☐ ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว
- ☐ นักเรียน / นักศึกษา ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ณ จุดบริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับการตัดสินใจ ข้อละ ๑ ช่อง โดยมีค่าน้ำหนัก ดังนี้

ระดับ ๕ หมายถึง ระดับมากที่สุด ระดับ ๔ หมายถึง ระดับมาก

ระดับ ๓ หมายถึง ระดับปานกลาง ระดับ ๒ หมายถึง ระดับน้อย

ระดับ ๑ หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ (งานธุรการ สำนักปลัด)
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู

.....

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ☐ ชาย ☒ หญิง
๒. อายุ ☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☒ ๒๑ - ๔๐ ปี ☐ ๔๑ - ๖๐ ปี ☐ ๖๐ ปีขึ้นไป

๓. ระดับการศึกษาสูงสุด

- ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
- ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย ☒ อนุปริญญา / ปวส.
- ☐ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

๔. อาชีพของผู้มารับบริการ

- ☐ เกษตรกร ☐ ผู้ประกอบการ
- ☐ ข้าราชการ ☐ พนักงานบริษัทเอกชน/รัฐวิสาหกิจ
- ☐ รับจ้าง ☐ ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว
- ☒ นักเรียน / นักศึกษา ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ณ จุดบริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับการตัดสินใจ ข้อละ ๑ ช่อง โดยมีค่าน้ำหนัก ดังนี้

- ระดับ ๕ หมายถึง ระดับมากที่สุด ระดับ ๔ หมายถึง ระดับมาก
- ระดับ ๓ หมายถึง ระดับปานกลาง ระดับ ๒ หมายถึง ระดับน้อย
- ระดับ ๑ หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	/				
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ		/			
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	/				
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้		/			
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	/				
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	/				
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ		/			

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ (งานธุรการ สำนักปลัด)
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว่า อำเภอมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ☒ ชาย ☐ หญิง
๒. อายุ ☒ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒๑ - ๔๐ ปี ☐ ๔๑ - ๖๐ ปี ☐ ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด
- | | |
|--|--|
| ☐ ประถมศึกษา | ☒ มัธยมศึกษาตอนต้น |
| ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย | ☐ อนุปริญญา / ปวส. |
| ☐ ปริญญาตรี | ☐ สูงกว่าปริญญาตรี |
๔. อาชีพของผู้มารับบริการ
- | | |
|---|---|
| ☐ เกษตรกร | ☐ ผู้ประกอบการ |
| ☐ ข้าราชการ | ☐ พนักงานบริษัทเอกชน/รัฐวิสาหกิจ |
| ☐ รับจ้าง | ☐ ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว |
| ☒ นักเรียน / นักศึกษา | ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ..... |

ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ณ จุดบริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับการตัดสินใจ ข้อละ ๑ ช่อง โดยมีค่าน้ำหนัก ดังนี้

ระดับ ๕ หมายถึง ระดับมากที่สุด ระดับ ๔ หมายถึง ระดับมาก
ระดับ ๓ หมายถึง ระดับปานกลาง ระดับ ๒ หมายถึง ระดับน้อย
ระดับ ๑ หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด		✓			
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ		✓			
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ		✓			
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้		✓			
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน		✓			
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	✓	✓			
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ		✓			

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ (งานธุรการ สำนักปลัด)
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว่า อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ☒ ชาย ☐ หญิง
๒. อายุ ☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒๑ - ๔๐ ปี ☒ ๔๑ - ๖๐ ปี ☐ ๖๐ ปีขึ้นไป

๓. ระดับการศึกษาสูงสุด

- ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย ☐ อนุปริญญา / ปวส.
☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

๔. อาชีพของผู้มารับบริการ

- ☐ เกษตรกร ☐ ผู้ประกอบการ
☐ ข้าราชการ ☐ พนักงานบริษัทเอกชน/รัฐวิสาหกิจ
☒ รับจ้าง ☐ ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว
☐ นักเรียน / นักศึกษา ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ณ จุดบริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับการตัดสินใจ ข้อละ ๑ ช่อง โดยมีค่าน้ำหนัก ดังนี้

- ระดับ ๕ หมายถึง ระดับมากที่สุด ระดับ ๔ หมายถึง ระดับมาก
ระดับ ๓ หมายถึง ระดับปานกลาง ระดับ ๒ หมายถึง ระดับน้อย
ระดับ ๑ หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. ด้านเวลา		/			
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด		/			
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	/				
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	/				
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	/				
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน		/			
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	/				
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	/				

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ (งานธุรการ สำนักปลัด)
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว่า อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ☒ ชาย ☐ หญิง
๒. อายุ ☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒๑ - ๔๐ ปี ☒ ๔๑ - ๖๐ ปี ☐ ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด

- ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
- ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย ☐ อนุปริญญา / ปวส.
- ☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

๔. อาชีพของผู้มารับบริการ

- ☒ เกษตรกร ☐ ผู้ประกอบการ
- ☐ ข้าราชการ ☐ พนักงานบริษัทเอกชน/รัฐวิสาหกิจ
- ☐ รับจ้าง ☐ ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว
- ☐ นักเรียน / นักศึกษา ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ณ จุดบริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับการตัดสินใจ ข้อละ ๑ ช่อง โดยมีค่าน้ำหนัก ดังนี้

- ระดับ ๕ หมายถึง ระดับมากที่สุด ระดับ ๔ หมายถึง ระดับมาก
- ระดับ ๓ หมายถึง ระดับปานกลาง ระดับ ๒ หมายถึง ระดับน้อย
- ระดับ ๑ หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	✓				
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	✓				
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	✓				
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้		✓			
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน		✓			
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	✓				
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	✓				

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ (งานธุรการ สำนักปลัด)
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ☐ ชาย ☒ หญิง
๒. อายุ ☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒๑ - ๔๐ ปี ☒ ๔๑ - ๖๐ ปี ☐ ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด

- ☐ ประถมศึกษา ☒ มัธยมศึกษาตอนต้น
- ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย ☐ อนุปริญญา / ปวส.
- ☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

๔. อาชีพของผู้มารับบริการ

- ☒ เกษตรกร ☐ ผู้ประกอบการ
- ☐ ข้าราชการ ☐ พนักงานบริษัทเอกชน/รัฐวิสาหกิจ
- ☐ รับจ้าง ☐ ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว
- ☐ นักเรียน / นักศึกษา ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ณ จุดบริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับการตัดสินใจ ข้อละ ๑ ช่อง โดยมีค่าน้ำหนัก ดังนี้

- ระดับ ๕ หมายถึง ระดับมากที่สุด ระดับ ๔ หมายถึง ระดับมาก
- ระดับ ๓ หมายถึง ระดับปานกลาง ระดับ ๒ หมายถึง ระดับน้อย
- ระดับ ๑ หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด		/			
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ		/			
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	/				
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	/				
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน		/			
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	/				
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	/				

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ
งานธุรการ สำนักปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว่า อำเภอนางรองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๒๒ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ ■ ชาย ■ หญิง	๕๙ ๖๓	๔๘.๓๖ ๕๑.๖๔	
๒. อายุ ■ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ■ ๒๑ - ๔๐ ปี ■ ๔๑ - ๖๐ ปี ■ ๖๐ ปีขึ้นไป	๒๐ ๔๗ ๔๐ ๑๕	๑๖.๓๙ ๓๘.๕๒ ๓๒.๗๙ ๑๒.๓๐	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด ■ ประถมศึกษา ■ มัธยมศึกษาตอนต้น /ตอนปลาย / เทียบเท่า ■ ปริญญาตรี ■ สูงกว่าปริญญาตรี	๕๖ ๖๒ ๔ ๐	๔๕.๙๐ ๕๐.๘๒ ๓.๒๘ ๐.๐๐	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ ■ เกษตรกร/องค์กร ■ ผู้ประกอบการ ■ ประชาชน ■ องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน ■ อื่น ๆ โปรดระบุ	๖๔ ๐ ๕๖ ๐ ๒	๕๒.๔๖ ๐.๐๐ ๔๕.๙๐ ๐.๐๐ ๑.๖๔	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๖๔ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๒๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๕๒ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๘๒ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๔๖

ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ณ จุดบริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๐	๘๖	๒๐	๑๖	๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๐	๘๘	๒๑	๑๓	๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑	๘๗	๑๙	๑๕	๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๕	๘๙	๑๘	๑๐	๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๑๒	๘๗	๒๒	๑	๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๙	๙๑	๒๐	๒	๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๖	๘๘	๑๘	๐	๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๘๖	๒๘	๔	๔	๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน,ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๓๐	๙๐	๒	๐	๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒๑	๘๙	๑๐	๒	๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๓๒	๘๗	๓	๐	๐
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑๒	๙๕	๑๕	๐	๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๒๕	๙๑	๔	๒	๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๓๕	๘๗	๐	๐	๐

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ งานธุรการ สำนักปลัด

๑. ด้านเวลา

๑.๑ ประชาชนมีความพึงพอใจ ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดในระดับ มาก เป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๘๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๔๙

๑.๒ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ ในระดับมาก เป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๘๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๑๓

๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๒.๑ ประชาชนมีความพึงพอใจ ในเรื่องการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ในระดับมาก เป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๓๑

๒.๒ ประชาชนมีความพึงพอใจ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ใจ ในระดับมาก จำนวน ๘๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๙๕

๒.๓ ประชาชนมีความพึงพอใจ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ในระดับมาก เป็นจำนวนสูงสุด จำนวน ๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๓๑

๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

๓.๑ ประชาชนมีความพึงพอใจ ความเหมาะสมในการแต่งการของผู้ให้บริการ ในระดับมาก เป็นจำนวนสูงสุด จำนวน ๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๕

๓.๒ ประชาชนมีความพึงพอใจ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ในระดับ มาก เป็นจำนวนสูงสุด จำนวน ๘๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๑๓

๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น ในระดับมากที่สุด เป็นจำนวนสูงสุด จำนวน ๘๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๔๙

๓.๔ ประชาชนมีความพึงพอใจ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ในระดับมาก เป็นจำนวนสูงสุด จำนวน ๙๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๗๗

๓.๕ ประชาชนมีความพึงพอใจ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ในระดับมาก เป็นจำนวนสูงสุดจำนวน ๘๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๙๕

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๔.๑ ประชาชนมีความพึงพอใจ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ในระดับมาก เป็นจำนวนสูงสุด จำนวน ๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๓๑

๔.๒ ประชาชนมีความพึงพอใจ จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ในระดับมาก เป็นจำนวนสูงสุด จำนวน ๙๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๘๖

๔.๓ ประชาชนมีความพึงพอใจ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ในระดับมาก เป็นจำนวนสูงสุด จำนวน ๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๕๙

๔.๔ ประชาชนมีความพึงพอใจ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ในระดับมาก เป็นจำนวนสูงสุด จำนวน ๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๓๑

ข้อเสนอแนะ

จากประชาชนผู้มารับบริการผลการสอบถามพอสรุปได้ว่าประชาชนผู้รับบริการ ต้องการให้เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า ปรับปรุง บุคลากรภายในองค์กรให้มีมนุษยสัมพันธ์มากขึ้น พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใสกับผู้มารับบริการ ปรับปรุงการทำงานให้มีความฉับไว เอาใส่ดูแลประชาชนและเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงาน แม้ว่าประชาชนจะไม่ระบุความต้องการในแบบสอบถามโดยตรงก็ตาม

อย่างไรก็ตามแม้ว่าผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชุมชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนอง
หว้า จะอยู่ในระดับ มาก ทางองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า ควรต้องมีทั้งธำรงรักษาและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นไปอีก
ซึ่งสิ่งที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า ควรให้ความสำคัญ คือการลงพื้นที่พบปะกับชาวบ้านและการพัฒนา
เจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ ความสามารถอยู่อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้นทั้ง
รูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ