บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสาคร โทร. ๐๗๓-๕๖๑๑๔๑

ที่ นธ ๗๓๖๐๑/ ๑๑๗๐ **วันที่** ๓๐ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสาคร

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสาคร

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสาครได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสาคร หรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสาคร เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพธ์ในการปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลศรีสาคร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ว่าที่ร้อยตรีมาหะมะนาซูดิง สะนิ)
ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นผู้บังคับบัญชา.....

ลงชื่อ.....
(นายอับดุลเล๊าะ นาวา)
ตำแหน่ง รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสาคร

ความเห็นผู้บังคับบัญชา.....

ลงชื่อ.....
(นายสะมะแอ กูโน)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสาคร

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ
ณ จุดบริการประชาชน
ประจำปี 2565

องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสาคร
อำเภอศรีสาคร จังหวัดนราธิวาส
โทร. 0-7356-1411

ความเป็นมาและความสำคัญ

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๕๔ มาตรา ๓/๑ บัญญัติว่า "การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของภาครัฐความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายอำนาจภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน" ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๒ ว่าด้วยเรื่องการบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน (๔) กำหนดว่า "ให้เป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้มารับบริการ เพื่อปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสม"

ดังนั้น คุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ และการอำนวยความสะดวกจึงเป็นเรื่องสำคัญ ที่จะต้องรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ เพื่อนำไปแก้ไขและปรับปรุง ไม่ว่าจะเป็นในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสาคร จึงได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสาครขึ้น เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ สำหรับผู้บริหารและพนักงานตลอดจนลูกจ้างผู้ปฏิบัติงานทุกคนที่จะได้นำไปปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อให้ได้การดำเนินการบริการสอดคล้องกับความต้องการของผู้มารับบริการ และปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น

ประโยชน์ที่จะได้รับ

➲ ทราบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

➲ สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจไปพัฒนาปรับปรุงให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้มีคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น

➲ ผู้บริหารสามารถนำผลการสำรวจความพึงพอใจไปเป็นแนวทางในการบริหารจัดการให้บริการของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

ผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสาคร
ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๔ - ธันวาคม ๒๕๖๕

****

จากการสุ่มตัวอย่างในการกรอกแบบสอบถามผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสาคร จำนวน ๑๐๐ ตัวอย่าง มีผลการประเมินโดยคิดค่าเป็นร้อยละ ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

สภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๕๓	(๕๓)
หญิง	๔๗	(๔๗)
รวม	**๑๐๐**	**(๑๐๐)**
๒. อายุ		
ไม่เกิน ๒๐ ปี	-	-
อายุ ๒๐-๓๐ ปี	๙	(๙)
อายุ ๓๑-๔๐ ปี	-	-
อายุ ๔๑- ๕๐ ปี	๑๒	(๑๒)
อายุ ๕๑-๖๐ ปี	๖๒	(๖๒)
อายุ ๖๑ ปี ขึ้นไป	๑๗	(๑๗)
รวม	**๑๐๐**	**(๑๐๐)**
๓. สถานภาพ		
โสด	๑๐	(๑๐)
สมรส	๕๕	(๕๕)
หม้าย	๓๕	(๓๕)
หย่าร้าง	-	-
แยกกันอยู่	-	-
รวม	**๑๐๐**	**(๑๐๐)**
๔. จบการศึกษาชั้นสูงสุด		
ไม่ได้เรียนหนังสือ	-	-
ประถมศึกษา	๑๗	(๑๗)
มัธยมศึกษาตอนต้น	๓๙	(๓๙)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๒๕	(๒๕)
อนุปริญญา / ปวส.	๒	(๒)
ปริญญาตรี	๑๗	(๑๗)
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อื่นๆ (โปรดระบุ).....		
รวม	**๑๐๐**	**(๑๐๐)**

สภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๕. อาชีพ		
เกษตรกร	๑๖	(๑๖)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๑๑	(๑๑)
รับราชการ	-	-
ลูกจ้าง	-	-
รับจ้างทั่วไป	๑๑	(๑๑)
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
อื่น ๆ (ระบุ).....	๕๒	(๕๒)
รวม	**๑๐๐**	**(๑๐๐)**

ผู้ตอบแบบสอบถาม กล่าวคือ ผู้ชาย ๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓ ผู้หญิง ๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗ คน เป็นผู้มีอายุ ๒๐-๓๐ ปี จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๙ อายุ ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒ อายุ ๕๑-๖๐ ปี จำนวน ๖๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๒ อายุ ๖๑ ปี ขึ้นไป จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗

สถานภาพ โสด จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐ สมรส จำนวน ๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕ หม้าย จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕

สำหรับการศึกษา พบว่า ผู้มาขอใช้บริการ มีวุฒิการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗ มัธยมศึกษา จำนวน ๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙ ปวช. จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕ คน ปวส. จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒ ปริญญาตรี จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗

ในส่วนของอาชีพ พบว่า ผู้มาขอใช้บริการประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖ รับจ้างทั่วไป จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑ ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑ อื่น ๆ จำนวน ๕๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ เนื่องจากเป็นการสุ่มตัวอย่าง จึงไม่เก็บข้อมูลในส่วนนี้

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการในด้านต่าง ๆ

การสุ่มตัวอย่างประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสาครในประเด็นที่เกี่ยวข้อง ๓ ประเด็น ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยจัดระดับการประเมินเป็น ดีมาก ดี พอใช้ และควรปรับปรุง จากการประเมินพบว่าสามารถประมวลผลโดยคิดเป็นร้อยละ ได้ดังนี้

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๑๕	๖๔	๒๐	๑	-
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๑๗	๕๗	๒๓	๓	-
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๓๙	๔๕	๑๔	๒	-
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๑๐	๕๓	๓๐	๕	๒
รวม	**๘๑**	**๒๑๙**	**๘๗**	**๑๑**	**๒**
คิดเป็นร้อยละ	**๒๐.๒๕**	**๕๔.๗๕**	**๒๑.๗๕**	**๒.๗๕**	**๐.๕**
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔	๕๐	๓๕	๑๑	-
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ความชัดเจน	๓	๓๕	๕๔	๗	๑
๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๙	๔๔	๓๙	๗	๑
๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๑๓	๔๕	๔๑	๑	๑
รวม	**๓๐**	**๑๗๔**	**๑๖๙**	**๒๖**	**๒**
คิดเป็นร้อยละ	**๗.๕**	**๔๓.๕**	**๔๒.๒๕**	**๖.๕**	**๐.๕**

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๑	๔๓	๔๗	๙	-
๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๒๐	๔๐	๓๔	๖	-
๓.๓ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๑๔	๔๗	๒๙	๑๐	-
๓.๔ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๔๐	๓๔	๒๐	๖	-
รวม	**๗๕**	**๑๖๔**	**๑๓๐**	**๓๑**	**-**
คิดเป็นร้อยละ	**๑๘.๗๕**	**๔๑**	**๓๒.๕**	**๗.๗๕**	**-**

ด้านที่ ๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๑.๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย

- ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๑๕
- ระดับมาก ร้อยละ ๖๔
- ระดับปานกลาง ร้อยละ ๒๐
- ระดับน้อย ร้อยละ ๑

๑.๒ **เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่**

- ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๑๗
- ระดับมาก ร้อยละ ๕๗
- ระดับปานกลาง ร้อยละ ๒๓
- ระดับน้อย ร้อยละ ๓

๑.๓ **เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง**

- ระดับมากที่สุด ร้อยละ๓๙
- ระดับมาก ร้อยละ ๔๕
- ระดับปานกลาง ร้อยละ ๑๔
- ระดับน้อย ร้อยละ ๒

๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

- ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๑๐
- ระดับมาก ร้อยละ ๕๓
- ระดับปานกลาง ร้อยละ ๓๐
- ระดับน้อย ร้อยละ ๕
- ระดับควรปรับปรุง ร้อยละ ๒

ด้านที่ ๒ ด้านกระบวนการขั้นตอนให้บริการ

๒.๑ ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

- ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๔
- ระดับมาก ร้อยละ ๕๐
- ระดับปานกลาง ร้อยละ ๓๕
- ระดับน้อย ร้อยละ ๑๑

๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ความชัดเจน

- ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๓
- ระดับมาก ร้อยละ ๓๕
- ระดับปานกลาง ร้อยละ ๕๔
- ระดับน้อย ร้อยละ ๗
- ระดับควรปรับปรุง ร้อยละ ๑

๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว

- ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๙
- ระดับมาก ร้อยละ ๔๔
- ระดับปานกลาง ร้อยละ ๓๙
- ระดับน้อย ร้อยละ ๗
- ระดับควรปรับปรุง ร้อยละ ๑

๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

- ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๑๓
- ระดับมาก ร้อยละ ๔๕
- ระดับปานกลาง ร้อยละ ๔๑
- ระดับน้อย ร้อยละ ๑

ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม

- ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๑
- ระดับมาก ร้อยละ ๔๓
- ระดับปานกลาง ร้อยละ ๔๗
- ระดับน้อย ร้อยละ ๙

๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ

- ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๒๐
- ระดับมาก ร้อยละ ๔๐
- ระดับปานกลาง ร้อยละ ๓๔
- ระดับน้อย ร้อยละ ๖

๓.๓ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม

- ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๑๔
- ระดับมาก ร้อยละ ๔๗
- ระดับปานกลาง ร้อยละ ๒๙
- ระดับน้อย ร้อยละ ๑๐

๓.๔ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย

- ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๔๐
- ระดับมาก ร้อยละ ๓๔
- ระดับปานกลาง ร้อยละ ๒๐
- ระดับน้อย ร้อยละ

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ

คำถามแบบปลายเปิดโดยให้คำถามว่า ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสาคร ควรปรับปรุงด้านใด (โปรดระบุ.....) มีผู้ให้ข้อมูลได้แก่ ควรปลูกต้นไม้เพิ่มความร่มรื่น อากาศไม่ค่อยปลอดโปร่งในสำนักงาน

สรุป

ในภาพรวมของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสาคร เป็นดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๒๕ ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๗๕ ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๗๕ ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ ๒.๗๕ ในระดับที่ควรปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ ๐.๕

ด้านกระบวนการขั้นตอนให้บริการ

ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗.๕ ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๕ ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๒๕ ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ ๖.๕ ในระดับที่ควรปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ ๐.๕

ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๗๕ ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๑ ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๕ ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ ๗.๗๕ และไม่มีความคิดเห็นในเรื่องควรปรับปรุง

****

ภาคผนวก ก

➢ แบบสอบถามความพึงพอใจ

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสาคร อำเภอศรีสาคร จังหวัดนราธิวาส

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

๒. อายุ

☐ ไม่เกิน ๒๐ ปี ☐ อายุ ๒๐-๓๐ ปี
☐ อายุ ๓๑-๔๐ ปี ☐ อายุ ๔๑- ๕๐ ปี
☐ อายุ ๕๑-๖๐ ปี ☐ อายุ ๖๑ ปี ขึ้นไป

๓. สถานภาพ

☐ โสด ☐ สมรส
☐ หม้าย ☐ หย่าร้าง
☐ แยกกันอยู่

๔. จบการศึกษาชั้นสูงสุด

☐ ไม่ได้เรียนหนังสือ ☐ ประถมศึกษา
☐ มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
☐ อนุปริญญา / ปวส. ☐ ปริญญาตรี
☐ สูงกว่าปริญญาตรี ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

๕. อาชีพ

☐ เกษตรกร.. ☐ ประกอบธุรกิจส่วนตัว ☐ รับราชการ
☐ ลูกจ้าง ☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ อื่น ๆ (ระบุ).....

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

- ☐ การข้อมูลข่าวสารทางราชการ
- ☐ การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
- ☐ การใช้ Internet ตำบล
- ☐ ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร
- ☐ การชำระภาษี ต่างๆ
- ☐ การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ
- ☐ การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก
- ☐ การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- ☐ การขอจดทะเบียนพาณิชย์
- ☐ อื่น ๆ (ระบุ).....

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสาคร อำเภอศรีสาคร จังหวัดนราธิวาส

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย					
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว แลอาใจใส่					
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ					
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๖. ชั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม					

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....

.....

❁ ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ❁

ภาคผนวก ข

- ตัวอย่างการตอบแบบสอบถาม
- ภาพประกอบ

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสาคร อำเภอศรีสาคร จังหวัดนราธิวาส

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ

- ☐ ชาย
- ☑ หญิง

๒. อายุ

- ☐ ไม่เกิน ๒๐ ปี
- ☐ อายุ ๒๐-๓๐ ปี
- ☑ อายุ ๓๑-๔๐ ปี
- ☐ อายุ ๔๑- ๕๐ ปี
- ☐ อายุ ๕๑-๖๐ ปี
- ☐ อายุ ๖๑ ปี ขึ้นไป

๓. สถานภาพ

- ☐ โสด
- ☑ สมรส
- ☐ หม้าย
- ☐ หย่าร้าง
- ☐ แยกกันอยู่

๔. จบการศึกษาชั้นสูงสุด

- ☐ ไม่ได้เรียนหนังสือ
- ☐ ประถมศึกษา
- ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
- ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
- ☐ อนุปริญญา / ปวส.
- ☑ ปริญญาตรี
- ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
- ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

๕. อาชีพ

- ☐ เกษตรกร..
- ☑ ประกอบธุรกิจส่วนตัว
- ☐ รับราชการ
- ☐ ลูกจ้าง
- ☐ นักเรียน/นักศึกษา
- ☐ อื่น ๆ (ระบุ).....

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

- ☐ การข้อมูลข่าวสารทางราชการ
- ☑ การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ
- ☐ การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
- ☐ การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก
- ☐ การใช้ Internet ตำบล
- ☐ การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- ☐ ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร
- ☐ การขอจดทะเบียนพาณิชย์
- ☐ การชำระภาษี ต่างๆ
- ☐ อื่น ๆ (ระบุ).....

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสาคร อำเภอศรีสาคร จังหวัดนราธิวาส

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย		✓			
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว แลอาใจใส่		✓			
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ		✓			
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม		✓			
๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย		✓			
๖. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน		✓			
๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน			✓		
๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม			✓		

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

ด้านสาธารณสุขภาพ ควรปลูกไม้ประดับที่ลดฝุ่นไม้เพื่อให้ดูสวยงาม

ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ภาพการแสดงความคิดเห็นจากประชาชน