



รายงานผล

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงเหนือ อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564

องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงเหนือ
อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ (สำนักงานปลัด) องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงเหนือ

ที่ รบ ๗๑๐๑/๑๔๙

วันที่ ๒๙ เมษายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานการความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงเหนือ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงเหนือ

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงเหนือ ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงเหนือ ที่มีจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีประชาชนมาใช้บริการต่าง ๆ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงเหนือ จำนวน ๑๐๐ คน ดังรายละเอียดแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(นางสาววณธรา มีแวแสง)

นักทรัพยากรบุคคลรักษาราชการแทน

หัวหน้าสำนักปลัด

ความคิดเห็น.....

ความคิดเห็น.....

(ลงชื่อ)

(นายจिरทีปต์ ศรีสวัสดิ์)

รองปลัด อบต.รักษาราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงเหนือ

(ลงชื่อ)

(นายวิเชียร ศรีสังขาล)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงเหนือ

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงเหนือ อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน
เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ 1. ชาย 2. หญิง
2. อายุ ปี
3. จบการศึกษาชั้นสูงสุด
- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ไม่ได้เรียนหนังสือ | <input type="checkbox"/> 2. ประถมศึกษา |
| <input type="checkbox"/> 3. มัธยมศึกษาตอนต้น | <input type="checkbox"/> 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. |
| <input type="checkbox"/> 5. อนุปริญญา / ปวส. | <input type="checkbox"/> 6. ปริญญาตรี |
| <input type="checkbox"/> 7. สูงกว่าปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> 8. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |
- 4.อาชีพ เกษตรกร.. ประกอบธุรกิจส่วนตัว รับราชการ
.....ลูกจ้าง นักเรียน/นักศึกษา อื่น ๆ

ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

- | | |
|--|--|
| การข้อมูลข่าวสารทางราชการ | การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ |
| การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน | การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก |
|การใช้ Internet ตำบล | การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ |
|ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร | การขอจดทะเบียนพาณิชย์ |
| การชำระภาษี ต่างๆ | อื่น ๆ |

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะงุ้ม อ.โพธาราม จ.ราชบุรี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว แลเอาใจใส่					
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
5.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
6. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน					
7. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
8. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....
.....

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงเหนือ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

- | | | | |
|-------------------------|--------------------------------|---------------------------------------|--------------------|
| 1. เพศ | 1. ชายจำนวน 40 คน | 2. หญิงจำนวน 60 คน | |
| 2. อายุ | ปี | | |
| 3. จบการศึกษาชั้นสูงสุด | | | |
| | 1. ไม่ได้เรียนหนังสือจำนวน 3คน | 2. ประถมศึกษา จำนวน 48 คน | |
| | 3. มัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน 23 คน | 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 17 คน | |
| | 5. อนุปริญญา / ปวส. จำนวน 5 คน | 6. ปริญญาตรี จำนวน 3 คน | |
| | 7. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน | 8. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | |
| 4.อาชีพ | ...34 คน...เกษตรกร | ...25 คน..ประกอบธุรกิจส่วนตัว | ...6 คน..รับราชการ |
| | ...13 คน.....ลูกจ้าง | ...18 คน..นักเรียน/นักศึกษา | ...4 คน..อื่น ๆ |

ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

- | | |
|--|---|
| ...9 คน.. การข้อมูลข่าวสารทางราชการ | ...13 คน..การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ |
| ...5 คน.. การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน | ...16 คน..การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรค |
| ...11คน.. การใช้ Internet ตำบล |4 คน..การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ |
| ...10 คน..ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร | ...11 คน..การขอจดทะเบียนพาณิชย์ |
| ...21 คน..การชำระภาษี ต่างๆ | อื่น ๆ |

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	77 คน	23 คน			
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว แลเอาใจใส่	18 คน	82 คน			
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ	78 คน	20 คน	2 คน		
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	18 คน	80 คน	2 คน		
5. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	87 คน	12 คน	1 คน		
6. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	17 คน	83 คน			
7. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	40 คน	60 คน			
8. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม	79 คน	17 คน		4 คน	

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....

.....

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ					ระดับความพอใจอยู่ในเกณฑ์
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดียดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๗๗.๐๐	๒๓.๐๐	-	-	-	มากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว แลเอาใจใส่	๑๘.๐๐	๘๒.๐๐	-	-	-	มากที่สุด
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๗๘.๐๐	๒๐.๐๐	๒.๐๐	-	-	มากที่สุด
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๑๘.๐๐	๘๐.๐๐	๒.๐๐	-	-	มาก
๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๘๗.๐๐	๑๒.๐๐	๑.๐๐	-	-	มากที่สุด
๖. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๑๗.๐๐	๘๓.๐๐	-	-	-	มาก
๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๕๐.๐๐	๖๐.๐๐	-	-	-	มาก
๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม	๗๙.๐๐	๑๗.๐๐	-	๔.๐๐	-	มากที่สุด

สรุปผลการประเมิน

จากผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงเหนือ อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ผลปรากฏดังต่อไปนี้

ด้านที่ ๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย อยู่ในเกณฑ์ ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ด้านที่ ๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว แลเอาใจใส่ อยู่ในเกณฑ์ มากที่สุด

ด้านที่ ๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถืออยู่ในเกณฑ์ ระดับมากที่สุด

ด้านที่ ๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมอยู่ในเกณฑ์ ระดับดีมาก

ด้านที่ ๕ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายอยู่ในเกณฑ์ ระดับมากที่สุด

ด้านที่ ๖ ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจนอยู่ในเกณฑ์ ระดับดีมาก

ด้านที่ ๗ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจนอยู่ในเกณฑ์ ระดับดีมาก

ด้านที่ ๘ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่มอยู่ในเกณฑ์ ระดับมากที่สุด

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมินพบว่า ๑.ด้านการจัดการบริการสถานที่ยังไม่เหมาะสม และควรปรับปรุง ๒.การให้บริการด้านการให้ข้อมูลกับประชาชน ๓.ระยะเวลาในการให้บริการค่อนข้างนาน ๔.ขาดการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ ๕.เอกสารไม่เพียงพอต่อบริการประชาชน ๖.เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ

**แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงเหนือ อำเภอگانทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ
เรื่อง งานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ**

คำชี้แจง : แบบประเมินเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ข้อมูลของท่านจักเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชน

คำสั่ง : โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง () ที่ตรงกับความเป็นจริงหรือตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ

๑. () ชาย ๒. () หญิง

๒. อายุ (ปี)

๑. () ต่ำกว่า ๒๖ ปี ๓. () ๔๑ ปี - ๕๕ ปี
๒. () ๒๖ ปี - ๔๐ ปี ๔. () ๕๖ ปี - ๖๙ ปี

๓. อาชีพ

๑. () รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ๕. () นักเรียน/นักศึกษา ๙. () ว่างงาน
๒. () ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ๖. () รับจ้างทั่วไป ๑๐. () อื่น ๆ (โปรดระบุ)
๓. () ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ ๗. () แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ
๔. () ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ ๘. () เกษตรกร/ประมง

๔. กลุ่มผู้รับบริการ

๑. () ประชาชน ๒. () หน่วยงานภาครัฐ ๓. () หน่วยงานภาคเอกชน
๕. () ๗๐ ปี ขึ้นไป

๓. อาชีพ

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการ

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
๒.การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วและทันต่อเวลา					
๓.การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
๔.มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน					

ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑.การประกาศข่าว หรือประชาสัมพันธ์ ผ่านทางช่องทางต่างๆ ชัดเจนเหมาะสมเข้าใจง่ายเช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์					
๒.มีช่องทางประสานงาน ติดต่อกับสะดวก และหลากหลายเช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน ผู้นำชุมชน เป็นต้น					
๓.จัดให้มีสายด่วนนายกฯหรือปลัดฯ					
๔.มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการรับเบี้ยต่างๆ					
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑.เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม					
๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง					
๓.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ					
๔.เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและแม่นยำและรวดเร็ว					
๕.เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
๖.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน หรือสินบนและไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๒.สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ อินเทอร์เน็ต ที่นั่งรอรับบริการ มีความพอเพียง					
๓.สถานที่มีความสะอาดเรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ					
๔.ป้ายแสดง ข้อความบอกจุดบริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
ด้านผลการปฏิบัติงาน					
๑.กิจกรรมและโครงการตรงตามความต้องการของประชาชน					
๒.กิจกรรมและโครงการมีประโยชน์และคุ้มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม					
๓.ประชาชนได้รับบริการจากงานสวัสดิการสังคม โดยความเสมอภาคตรงต่อเวลา เพียงพอและต่อเนื่อง					
๔.ผู้สูงอายุได้รับเบี้ยยังชีพครบถ้วน ตามกำหนดทุกเดือน					

ตอนที่ ๓ จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

๑.จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

.....
.....

๒.จุดที่ควรปรับปรุงในการให้บริการ

.....
.....

๓.ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการ

.....
.....

ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑.การประกาศข่าว หรือประชาสัมพันธ์ ผ่านทางช่องทางต่างๆ ชัดเจนเหมาะสมเข้าใจง่ายเช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์					
๒.มีช่องทางประสานงาน ติดต่อกับสะดวก และหลากหลายเช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน ผู้นำชุมชน เป็นต้น					
๓.จัดให้มีสายด่วนนายกฯหรือปลัดฯ					
๔.มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการรับบริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑.เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม					
๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง					
๓.เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการดำเนินงานตลอดเวลา					
๔.เจ้าหน้าที่บริการอย่าเสมอภาคและทั่วถึง					
๕.เจ้าหน้าที่มีความรู้ พุดจาไพเราะในการบริการเก็บค่าน้ำประปา					
๖.เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑.อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ ยานพาหนะ ฯลฯ มีความเหมาะสมเพียงพอและทันสมัย ต่อการปฏิบัติงาน					
๒.การดูแลและตรวจสอบระบบประปาสามารถใช้งานได้ดียู่เสมอ					
๓.ทำเลที่ตั้งของสำนักงานสามารถไปมาสะดวก					
๔.มีการจัดเก็บอุปกรณ์เครื่องมือ เป็นระเบียบเรียบร้อยง่ายต่อการใช้งาน					
ด้านผลการปฏิบัติงาน					
๑.การบริการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้านตรงกับความต้องการของประชาชน					
๒.การให้บริการเป็นไปด้วยความโปร่งใส					
๓.การปรับปรุงแก้ไข ในกรณีที่เกิดผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง					
๔.การให้บริการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้านมีประโยชน์ ประชาชนสามารถใช้น้ำประปาได้อย่างต่อเนื่อง					

ตอนที่ ๓ จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

๑.จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

.....
.....
๒. จุดที่ควรปรับปรุงในการให้บริการ

.....
.....
๓. ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการ

.....
.....

**แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงเหนือ อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ
เรื่อง งานให้บริการด้านการซ่อมแซมระบบไฟฟ้าสาธารณะ**

คำชี้แจง : แบบประเมินเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ข้อมูลของท่านจักเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชน

คำสั่ง : โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง () ที่ตรงกับความเป็นจริงหรือตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ

๑. () ชาย ๒. () หญิง

๒. อายุ (ปี)

๑. () ต่ำกว่า ๒๖ ปี ๓. () ๔๑ ปี - ๕๕ ปี
๒. () ๒๖ ปี - ๔๐ ปี ๔. () ๕๖ ปี - ๖๙ ปี

๓. อาชีพ

๑. () รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ๕. () นักเรียน/นักศึกษา ๙. () ว่างาน
๒. () ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ๖. () รับจ้างทั่วไป ๑๐. () อื่น ๆ (โปรดระบุ)
๓. () ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ ๗. () แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ
๔. () ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ ๘. () เกษตรกร/ประมง

๔. กลุ่มผู้รับบริการ

๑. () ประชาชน ๒. () หน่วยงานภาครัฐ ๓. () หน่วยงานภาคเอกชน
๕. () ๗๐ ปี ขึ้นไป

๓. อาชีพ

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการ

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
๒.การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วและทันต่อเวลา					
๓.การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
๔.มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน					

ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑.การประกาศข่าว หรือประชาสัมพันธ์ ผ่านทางช่องทางต่างๆ ชัดเจนเหมาะสมเข้าใจง่ายเช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์					
๒.มีช่องทางประสานงาน ติดต่อกับสะดวก และหลากหลายเช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน ผู้นำชุมชน เป็นต้น					
๓.จัดให้มีสายด่วนนายกฯหรือปลัดฯ					
๔.มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการรับบริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑.เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม					
๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง					
๓.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ					
๔.เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและแม่นยำและรวดเร็ว					
๕.เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
๖.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน หรือสินบนและไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑.จุดติดตั้งไฟฟ้ามีความเหมาะสม					
๒.อุปกรณ์การติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะมีความเหมาะสมปลอดภัย					
๓.การติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะเพียงพอต่อการสัญจร					
๔.การดูแล ตรวจสอบระบบไฟฟ้าสาธารณะให้สามารถใช้งานได้ดียู่เสมอ					
ด้านผลการปฏิบัติงาน					
๑.การดำเนินงานตรงตามความต้องการของประชาชน					
๒.การดำเนินงานด้วยความโปร่งใส					
๓.การปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง					
๔.การดำเนินงานมีประโยชน์และเหมาะสม					
๕.ประชาชนมีความพึงพอใจงานไฟฟ้าในตำบลเวียงเหนือ					

ตอนที่ ๓ จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

๑.จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

.....
.....
๒. จุดที่ควรปรับปรุงในการให้บริการ

.....
.....
๓. ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการ

.....
.....

แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงเหนือ อำเภอกันทรลักษณ์ จังหวัดศรีสะเกษ
เรื่อง งานให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

คำชี้แจง : แบบประเมินเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ข้อมูลของท่านจักเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชน

คำสั่ง : โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง () ที่ตรงกับความเป็นจริงหรือตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ

๑. () ชาย ๒. () หญิง

๒. อายุ (ปี)

๑. () ต่ำกว่า ๒๖ ปี ๓. () ๔๑ ปี - ๕๕ ปี
 ๒. () ๒๖ ปี - ๔๐ ปี ๔. () ๕๖ ปี - ๖๙ ปี

๓. อาชีพ

๑. () รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ๕. () นักเรียน/นักศึกษา ๙. () ว่างาน
 ๒. () ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ๖. () รับจ้างทั่วไป ๑๐. () อื่น ๆ (โปรดระบุ)
 ๓. () ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ ๗. () แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ
 ๔. () ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ ๘. () เกษตรกร/ประมง

๔. กลุ่มผู้รับบริการ

๑. () ประชาชน ๒. () หน่วยงานภาครัฐ ๓. () หน่วยงานภาคเอกชน
 ๕. () ๗๐ ปี ขึ้นไป

๓. อาชีพ

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการ

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
๒.การให้บริการมีความส้วรวดเร็วและทันต่อเวลา					
๓.การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
๔.มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน					

ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑.การประกาศข่าว หรือประชาสัมพันธ์ ผ่านทางช่องทางต่างๆ ชัดเจนเหมาะสมเข้าใจง่ายเช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์					
๒.มีตัวอย่างแนะนำวิธีการกรอกข้อมูลตามแบบฟอร์มการยื่นภาษี					
๓.จัดให้มีสายด่วนนายกฯหรือปลัดฯ					
๔.มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการจัดเก็บรายได้หรือภาษี					
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑.เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม					
๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง					
๓.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ					
๔.เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและแม่นยำและรวดเร็ว					
๕.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
๖.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทนหรือสินบนและไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๒.สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ อินเทอร์เน็ต ที่นั่งรอรับบริการ มีความพอเพียง					
๓.สถานที่มีความสะอาดเรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ					
๔.ป้ายแสดง ข้อความบอกจุดบริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
ด้านผลการปฏิบัติงาน					
๑.กิจกรรมและโครงการตรงตามความต้องการของประชาชน					
๒.กิจกรรมและโครงการมีประโยชน์และคุ้มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม					
๓.ความเป็นธรรมของการบริการเช่นการเรียงลำดับก่อนหลัง ความเสมอภาค					
๔.การดำเนินการกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส					

ตอนที่ ๓ จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

๑. จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

.....
.....

๒. จุดที่ควรปรับปรุงในการให้บริการ

.....
.....

๓. ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการ

.....
.....

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ						รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ผลการปฏิบัติงาน	
๑. งานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๙๕	๙๕	๙๖	๙๖	๙๖	๙๖	๙๖
๒. งานบริการซ่อมแซมระบบไฟฟ้าสาธารณะ	๙๔	๙๔	๙๕	๙๖	๙๖	๙๖	๙๕
๓. งานบริการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน	๙๕	๙๕	๙๕	๙๕	๙๔	๙๔	๙๕
๔. งานให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้	๙๕	๙๔	๙๔	๙๗	๙๖	๙๖	๙๖

ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงเหนือ อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

๑. จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงเหนือ อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า งานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ งานให้บริการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน และงานให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยใหญ่ ในด้านช่องทางการให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงเหนือ อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ อาจปฏิบัติ ดังนี้

๑.๑ จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกและหลากหลายช่องทาง อาทิ โทรศัพท์ สายด่วน Website กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์

๑.๒ การติดตามผลการบริการ (After service) และการสำรวจข้อมูลย้อนกลับ (Feedback)

๒.๑ จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงเหนือ อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า งานให้บริการด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงเหนือ ในด้านผลการปฏิบัติงาน เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงเหนือ อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ อาจปฏิบัติ ดังนี้

๒.๑.๑ การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองและตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ และงบประมาณเพิ่มมากขึ้นเพื่อสร้างความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในกิจกรรมการงานต่างๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๒.๑.๒ การจัดกิจกรรมโครงการที่สอดคล้องต่อความต้องการของชุมชนและบริบทของเศรษฐกิจ สังคมชุมชน ภายใต้กรอบของการจัดสรรงบประมาณ ตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงเหนือ ด้วยกระบวนการและขั้นตอน ดังนี้

- ๑) การสำรวจปัญหาและข้อมูลชุมชน
- ๒) การวิเคราะห์และจัดกลุ่มปัญหา
- ๓) การกำหนดแผนงาน/โครงการรองรับ
- ๔) การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมาย
- ๕) การกำหนดกรอบงบประมาณและทรัพยากรที่จำเป็น
- ๖) การเสนอและบรรจุในแผนพัฒนา ๓ ปี หรือ ๕ ปี ขององค์กรฯ
- ๗) การปฏิบัติตามแผนและการประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณ
- ๘) การทบทวนหรือ
ยุติแผนงาน/โครงการ

ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการ

ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาด้านการซ่อมแซมระบบประปาและด้านการซ่อมแซมระบบไฟฟ้าค่อนข้างล่าช้า ขาดบุคลากรในการแก้ไขปัญหาช่วงวันหยุดยาว ช่วงเทศกาลปีใหม่ สงกรานต์ หรือวันหยุดต่อเนื่อง