



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ

ที่ สป ๗๔๐๐๑.๑/๗๑๘ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ ประจำปี ๒๕๖๔

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ จัดทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปี ๒๕๖๔ เพื่อนำผลจากการสำรวจไปพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน และเกิดประสิทธิผลต่อหน่วยงาน สอดคล้องกับหัวข้อการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (LPA) นั้น

บัดนี้สิ้นปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ แล้ว ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ขอรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ ตามที่เสนอมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

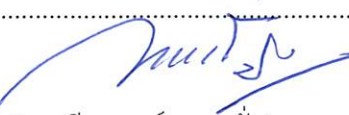

(นางสาววัลลา จารุมัย)
หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป


(นางสมลักษณ์ สุขนธ์)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ


(นางสาววันดี มอญ)
หัวหน้าฝ่ายยุทธศาสตร์และงบประมาณ รักษาการแทน
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล



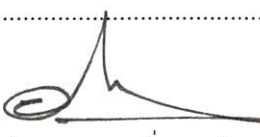

(นายวีระนนท์ ทองมัน)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ

คำสั่งนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

พิจารณาแล้ว ☒ เห็นชอบ แจ้งเวียน

☐ ไม่เห็นชอบ เนื่องจาก.....


(นายอุดม กลิ่นพวง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ



รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลทนองปรือ
อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

คำนำ

รายงานสรุปผลการประเมินเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการรายงานผลความพึงพอใจของประชาชน ผู้ใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการต่างๆ อันเป็นผลจากการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือได้ดำเนินการ โดยมีการกำหนดทิศทางการทำงาน เป้าประสงค์ และผลการดำเนินการที่คาดหวังขององค์กร เพื่อสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดการรับรู้และเข้าใจ พึงพอใจในการเข้ารับบริการ นำไปสู่การพัฒนาของท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ จึงได้ดำเนินการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานโดยการสำรวจสอบถามความพึงพอใจ ณ จุดบริการ ทุกส่วนราชการภายในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ ตลอดจนนำเสนอช่องทางที่เหมาะสมสำหรับการสื่อสาร คือผ่านช่องทางออนไลน์โดยการใช้โทรศัพท์มือถือ ซึ่งประชาชนในพื้นที่ตำบลหนองปรือ และบุคคลทั่วไป สามารถเข้าถึงบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ต่อไป

ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ
ตุลาคม ๒๕๖๔

สารบัญ

	หน้า
บทนำ	๑
๑.๑ ที่มาและความสำคัญ	๒
๑.๒ วัตถุประสงค์	๒
๑.๓ ขอบเขตการประเมิน	๒
๑.๔ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๒
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๓
ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป	๓
ตอนที่ ๒ แบบประเมินความพึงพอใจ	๕
ตอนที่ ๓ สภาพปัญหาที่พบ	๕
ภาคผนวก	๖

บทนำ

๑.๑ ที่มาและความสำคัญ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจที่รัฐบาลมอบอำนาจในการบริหารงานตามภารกิจต่างๆ โดยหลักการกระจายอำนาจและให้อิสระแก่ท้องถิ่น เพื่อปกครองตนเอง แนวคิดในการจัดการปกครองท้องถิ่น เกิดขึ้นเพื่อส่งเสริมให้ท้องถิ่นได้มีอิสระในการปกครองตนเอง มีส่วนร่วมในการบริหาร มีสิทธิมีเสียงดำเนินการปกครองกันเองอันเป็นรากฐานและวิถีทางของการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย ทำให้ประชาชนรู้สึกได้ว่า ตนเองได้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารที่ตนเองได้เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมือง ทำให้เกิดความรับผิดชอบ เกิดความหวงแหนและปกครองสิทธิผลประโยชน์ที่พึงจะได้รับ ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ดีในการพัฒนาการเมืองระดับชาติต่อไป แต่ประโยชน์ของการปกครองส่วนท้องถิ่นที่เห็นได้อย่างเป็นรูปธรรม ก็คือเหตุผลที่ว่า ไม่มีผู้ใดจะรับรู้ถึงปัญหาและความต้องการของท้องถิ่นได้ดีที่สุด ซึ่งในการนี้จะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาของตนเองได้เรียนรู้กระบวนการทางการเมือง การปกครองและการบริหารท้องถิ่น อันจะก่อให้เกิดผู้นำท้องถิ่นที่จะก้าวมาเป็นผู้นำระดับชาติต่อไป และยังเป็นการแบ่งภาระของรัฐบาลโดยสนับสนุนให้มีการปกครองตนเองและการสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมือง

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีการบริหารงานตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดไว้ มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ จึงถูกคาดหวังจากหลายฝ่ายว่าจะสามารถพัฒนาท้องถิ่นและให้บริการกับประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชน เน้นการให้บริการประชาชนเป็นหัวใจสำคัญ จึงได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการโดยตรง ณ จุดบริการในทุกส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ ซึ่งผลสะท้อนจากประชาชน จะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการทำงานของบุคลากร รวมถึงการแก้ไขปัญหา อุปสรรคต่างๆ เพื่อให้ข้าราชการ พนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้าง ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงานด้านการบริการประชาชน ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์

๑. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ

๒. เพื่อรับทราบปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ

๓. เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจ ไปปรับปรุง แก้ไข พัฒนาการบริการแก่ประชาชนให้มีความพึงพอใจสูงสุด และพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

๑.๓ ขอบเขตการประเมิน

๑. ขอบเขตด้านเนื้อหา

เป็นการสำรวจสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลหนองปรือ และประชาชนทั่วไป ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ใน ๓ หัวข้อการประเมิน ได้แก่

๑. ข้อมูลทั่วไป

๑.๑ เพศ

๑.๒ อายุ

๑.๓ การศึกษา

๑.๔ อาชีพ

๒. ความพึงพอใจในการให้บริการ ประกอบด้วย ๔ เรื่อง ดังนี้

๒.๑ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

๒.๒ ด้านการติดต่อสื่อสาร และสิ่งอำนวยความสะดวก

๒.๓ ด้านจิตสำนึกการให้บริการ

๒.๔ ความสามารถของผู้ให้บริการ

๓. สภาพปัญหาที่พบในการรับบริการ/คำแนะนำแก้ไข

๒. ขอบเขตด้านประชากร

การประเมินในครั้งนี้ เป็นการประเมินข้อมูลจากประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ ณ จุดบริการ ทุกส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

๓. ขอบเขตด้านระยะเวลา สถานที่ดำเนินการ

การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการครั้งนี้ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ ทุกส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๓ – เดือนกันยายน ๒๕๖๔)

๔. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

๔.๑ แบบประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

๔.๒ สํารวจผ่านระบบออนไลน์ <https://forms.gle/mLp๒fXAJWBG๘Ni๗E๘>

๕. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การใช้ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

๑.๔ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ผลจากการประเมิน ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการทุกส่วนราชการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ

๒. ผลจากการประเมิน ทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการให้บริการทุกส่วนราชการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข ต่อไป

๓. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ สามารถนำผลการประเมินไปใช้ประกอบการพิจารณา กำหนดแนวทางการบริหารงานของตำบลให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔**

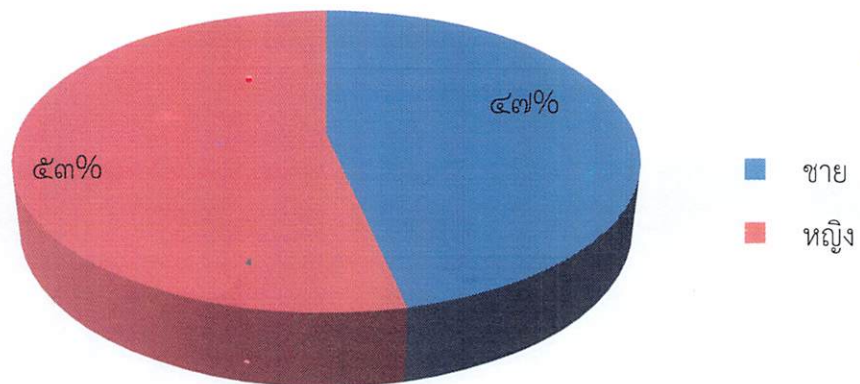
.....

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ โดย ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ มีผลการสำรวจ ดังนี้

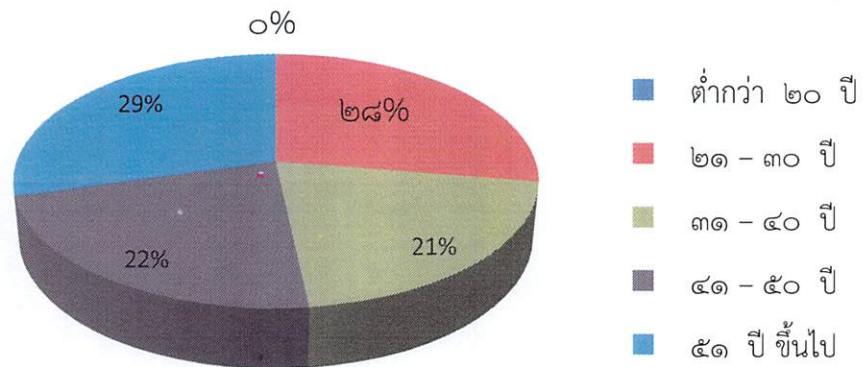
ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๗	(๔๖.๖)
หญิง	๓๑	(๕๓.๔)
รวม	๕๘	(๑๐๐.๐)
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๑ - ๓๐ ปี	๑๖	(๒๗.๖)
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๒	(๒๐.๗)
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๓	(๒๒.๔)
๕๑ ปี ขึ้นไป	๑๗	(๒๙.๓)
รวม	๕๘	(๑๐๐.๐)
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๘	(๑๓.๘)
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๑๗	(๒๙.๓)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	๑๘	(๓๑.๐)
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	๑๑	(๑๙.๐)
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	๔	(๖.๙)
รวม	๕๘	(๑๐๐.๐)

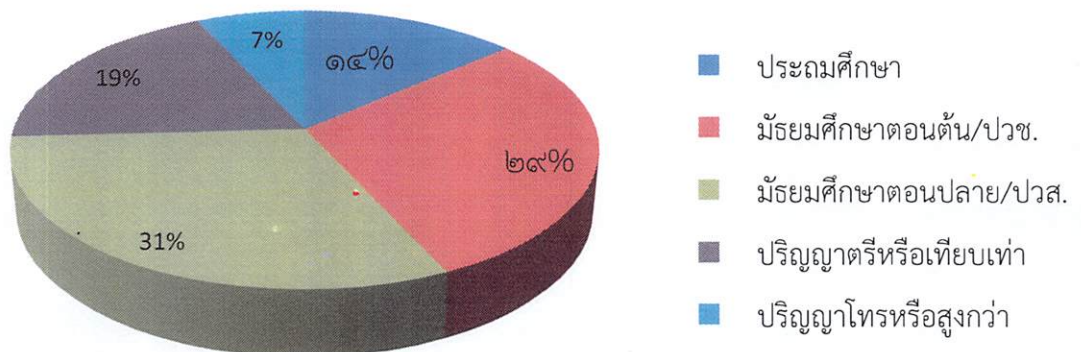
๑. เพศ



๒.อายุ



๓. การศึกษา



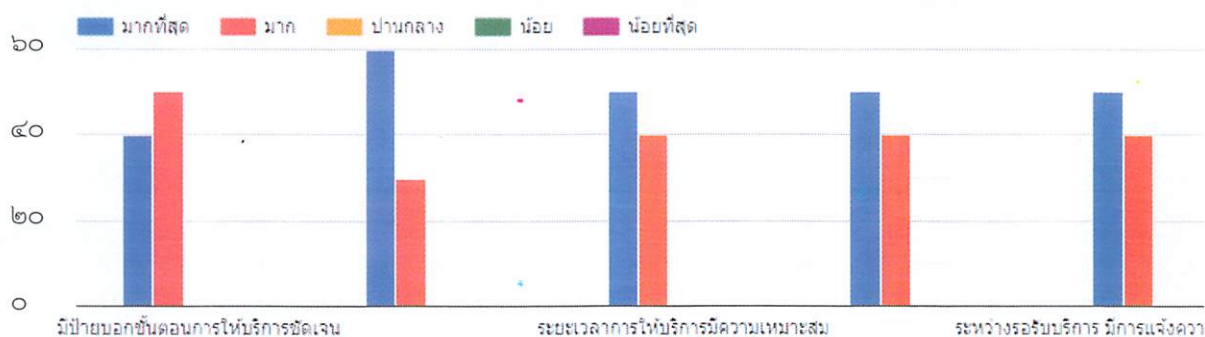
ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการ ประกอบด้วย ๔ เรื่อง ดังนี้

๒.๑ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ

ด้านกระบวนการให้บริการ

Copy

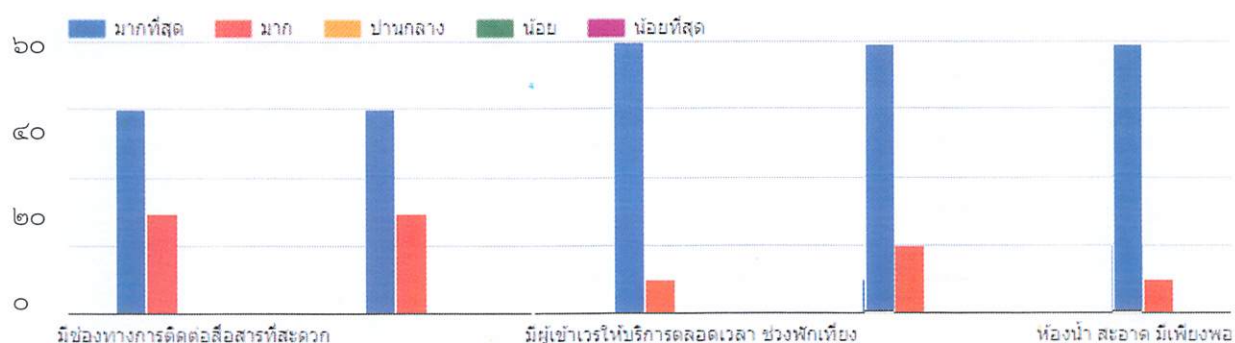


- มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการชัดเจน ประชาชนมีความพึงพอใจมาก
- ขั้นตอนการให้บริการมีความรวดเร็ว ไม่ซับซ้อน ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด
- ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด
- มีตัวอย่างคำร้อง/แบบพิมพ์ต่างๆ ชัดเจน ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด
- ระหว่างรอรับบริการ มีการแจ้งความคืบหน้าแล้วเสร็จ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด

๒.๒ ด้านการติดต่อสื่อสาร และสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านการติดต่อสื่อสาร และสิ่งอำนวยความสะดวก

Copy

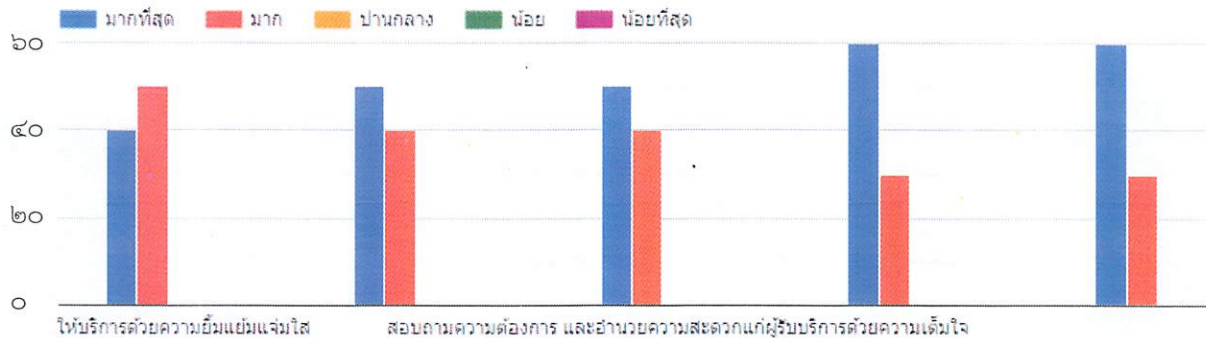


- มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่สะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด
- ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด
- มีผู้ให้บริการตลอดเวลา ช่วงพักเที่ยง ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด
- สิ่งอำนวยความสะดวก มีความเหมาะสม ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด
- ห้องน้ำ สะอาด มีเพียงพอ และเหมาะสม ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด

๒.๓ ด้านจิตสำนึกการให้บริการ

ด้านจิตสำนึกการให้บริการ

Copy

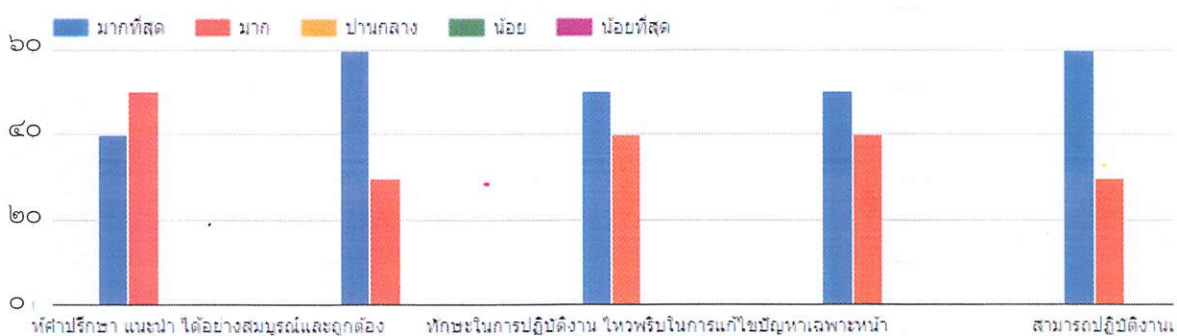


๑. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด
๒. มีความพร้อมและกระตือรือร้นในการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด
๓. สอบถามความต้องการ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด
๔. ให้ความต้อนรับและให้บริการด้วยความเอาใจใส่ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด
๕. ให้ความช่วยเหลือนอกจากภารกิจ เช่นแนะนำบุคคลอื่นที่สามารถช่วยเหลือได้ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด

๒.๔ ความสามารถของผู้ให้บริการ

ด้านความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ

Copy



๑. สามารถให้คำปรึกษา แนะนำ ได้อย่างสมบูรณ์และถูกต้อง ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด
๒. มีความชำนาญในงานและหน้าที่ที่รับผิดชอบ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด
๓. ทักษะในการปฏิบัติงาน ไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด
๔. มีความรู้เกี่ยวกับข่าวสารต่างๆ ของหน่วยงาน ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด
๕. สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด

ตอนที่ ๓ สภาพปัญหาที่พบในการรับบริการ/คำแนะนำแก้ไข

- ไม่มี

ภาคผนวก

แบบประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

คำอธิบาย แบบประเมินฉบับนี้มีทั้งหมด ๓ ตอน ขอให้ผู้ตอบแบบประเมินตอบให้ครบทั้ง ๓ ตอน เพื่อให้การประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเพื่อเป็นประโยชน์ในการนำไปใช้ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการต่อไป

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หน้าข้อความ

๑. เพศ

☐ หญิง ☐ ชาย

๒. อายุ

☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒๐-๓๐ ปี ☐ ๓๑-๔๐ ปี ☐ ๔๑-๕๐ ปี ☐ ๕๑ ปีขึ้นไป

๓. การศึกษา

☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

๔. อาชีพ

☐ เกษตรกร ☐ ข้าราชการ ☐ พนักงานของรัฐ
☐ รับจ้างทั่วไป ☐ ธุรกิจส่วนตัว ☐ อื่นๆ.....

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจ / ความรู้ความเข้าใจ / การนำไปใช้ของท่านเพียงระดับเดียว

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด ๕	มาก ๔	ปานกลาง ๓	น้อย ๒	น้อยที่สุด ๑
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการชัดเจน					
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีความรวดเร็ว ไม่ซับซ้อน					
๓. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม					
๔. มีตัวอย่างคำร้อง/ แบบพิมพ์ต่างๆ ชัดเจน					
๕. ระหว่างรอรับบริการ มีการแจ้งความคืบหน้าเวลาแล้วเสร็จ					

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด ๕	มาก ๔	ปาน กลาง ๓	น้อย ๒	น้อย ที่สุด ๑
ด้านการติดต่อสื่อสาร และสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่สะดวก					
๒. ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
๓. มีผู้เข้าเวรให้บริการตลอดเวลา ช่วงพักเที่ยง					
๔. สิ่งอำนวยความสะดวก มีความเหมาะสม					
๕. ห้องน้ำ สะอาด มีเพียงพอ และเหมาะสม					
ด้านจิตสำนึกในการให้บริการ					
๑. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส					
๒. มีความพร้อมและกระตือรือร้นในการให้บริการ					
๓. สอบถามความต้องการ และอำนวยความสะดวก แก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ					
๔. ให้ความต้อนรับและให้บริการด้วยความเอาใจใส่					
๕. ให้ความช่วยเหลือนอกจากภารกิจ เช่นแนะนำ บุคคลอื่นที่สามารถช่วยเหลือได้					
ด้านความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ					
๑. สามารถให้คำปรึกษา แนะนำ ได้อย่างสมบูรณ์และ ถูกต้อง					
๒. มีความชำนาญในงานและหน้าที่ที่ได้รับมอบ					
๓. ทักษะในการปฏิบัติงาน ไหวพริบในการแก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้า					
๔. มีความรู้เกี่ยวกับข่าวสารต่างๆ ของหน่วยงาน					
๕. สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้					

ตอนที่ ๓ สภาพปัญหาที่พบในการรับบริการ / คำแนะนำแก้ไข (ถ้ามี) โปรดระบุ
 สภาพปัญหาที่พบในการรับบริการ / คำแนะนำแก้ไข (ถ้ามี) โปรดระบุ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามค่ะ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ
อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ

ขอเชิญประชาชนผู้รับบริการ แสดงความคิดเห็นผ่านช่องทาง ดังนี้

๑. แบบประเมินความพึงพอใจ

๒. ประเมินผ่านระบบออนไลน์ โดยแสกน QR Code ด้านล่างนี้



SCAN ME

- ค่าป้ายประชาสัมพันธ์ขนาดกว้าง ๑ เมตร ยาว ๓ เมตร จำนวน ๑ ป้าย	เป็นเงิน	๖๐๐.- บาท
- รายการอื่นๆ เป็นเงิน		๔๐๐.- บาท
ทุกรายการสามารถหักเฉลี่ยกันได้	รวมทั้งสิ้น	๑,๐๐๐.- บาท

๘. ผู้รับผิดชอบโครงการ

ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ

๙. ผลผลิต/ผลลัพธ์

ผลผลิต

จัดประชุมสภาสามัญ ไม่ต่ำกว่าปีละ ๑ ครั้ง

ผลลัพธ์

- ๑) ประชาชนได้มีโอกาสรับฟังการประชุมสภาท้องถิ่นของตน
- ๒) ประชาชน และเยาวชนได้สัมผัสกับระบบสภาฯ หรือการประชุมสภาฯ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ
- ๓) ประชาชนมีความเข้าใจในการบริหารงานเพื่อประชาชน จากการเข้ารับฟังการประชุมสภาฯ
- ๔) ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการตรวจสอบความโปร่งใสของหน่วยงาน
- ๕) ประชาชนสามารถเสนอความคิดเห็น ความต้องการให้ที่ประชุมสภาฯ ได้รับทราบเพื่อแก้ไขปัญหาของท้องถิ่น

(ลงชื่อ)

ผู้เสนอโครงการ

(นางสาววัลภา จารุมัศย์)

ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัด สมุทรปราการ ประจำปี 2564

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ มีทั้งหมด 3 ส่วน ขอให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบให้ครบถ้วน เพื่อนำ
ผลจากการสำรวจไปพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน
และเกิดประสิทธิผลต่อหน่วยงาน

* Required

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่องหน้าข้อความ

1. เพศ *

Mark only one oval.

- ☐ ชาย
- ☐ หญิง
- ☐ ไม่ต้องการระบุ

2. อายุ

Mark only one oval.

- ☐ น้อยกว่าถึง 20 ปี
- ☐ 21 - 30 ปี
- ☐ 31 -40 ปี
- ☐ 41 - 50 ปี
- ☐ 51 ปีขึ้นไป

3. การศึกษา *

Mark only one oval.

- ☐ ประถมศึกษา
- ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
- ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. หรือเทียบเท่า
- ☐ ปวส. หรือเทียบเท่า
- ☐ ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า
- ☐ ปริญญาโท หรือสูงกว่า

4. อาชีพ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้
บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่องหลังข้อความตาม
ความต้องการ

5. ด้านกระบวนการให้บริการ *

Mark only one oval per row.

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
มีป้ายบอกขั้นตอนการให้ บริการชัดเจน	☐	☐	☐	☐	☐
ขั้นตอนการให้บริการมี ความรวดเร็ว ไม่ซับซ้อน	☐	☐	☐	☐	☐
ระยะเวลาการให้บริการมี ความเหมาะสม	☐	☐	☐	☐	☐
มีตัวอย่างคำร้อง/ แบบ พิมพ์ต่างๆ ชัดเจน	☐	☐	☐	☐	☐
ระหว่างรอรับบริการ มี การแจ้งความคืบหน้า เวลาแล้วเสร็จ	☐	☐	☐	☐	☐

6. ด้านการติดต่อสื่อสาร และสิ่งอำนวยความสะดวก

Mark only one oval per row.

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่สะดวก	☐	☐	☐	☐	☐
ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	☐	☐	☐	☐	☐
มีผู้เข้าเวรให้บริการตลอดเวลา ช่วงพักเที่ยง	☐	☐	☐	☐	☐
สิ่งอำนวยความสะดวก มีความเหมาะสม	☐	☐	☐	☐	☐
ห้องน้ำ สะอาด มีเพียงพอ และเหมาะสม	☐	☐	☐	☐	☐

7. ด้านจิตสำนึกการให้บริการ *

Mark only one oval per row.

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส	☐	☐	☐	☐	☐
มีความพร้อมและกระตือรือร้นในการให้บริการ	☐	☐	☐	☐	☐
สอบถามความต้องการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ	☐	☐	☐	☐	☐
ให้ความต้อนรับและให้บริการด้วยความเอาใจใส่	☐	☐	☐	☐	☐
ให้ความช่วยเหลือนอกจากภารกิจ เช่น แนะนำบุคคลอื่นที่สามารถช่วยเหลือได้	☐	☐	☐	☐	☐

8. ด้านความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ *

Mark only one oval per row.

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
สามารถให้คำปรึกษา แนะนำ ได้อย่างสมบูรณ์ และถูกต้อง	☐	☐	☐	☐	☐
มีความชำนาญในงาน และหน้าที่ที่รับผิดชอบ	☐	☐	☐	☐	☐
ทักษะในการปฏิบัติงาน ไหวพริบในการแก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้า	☐	☐	☐	☐	☐
มีความรู้เกี่ยวกับข่าวสาร ต่างๆ ของหน่วยงาน	☐	☐	☐	☐	☐
สามารถปฏิบัติงานแทน กันได้	☐	☐	☐	☐	☐

ส่วนที่ 3 สภาพปัญหาที่พบในการรับบริการ/คำ
แนะนำแก้ไข

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นลงใน
ช่องว่าง

9. สภาพปัญหาที่พบในการรับบริการ / คำแนะนำแก้ไข (ถ้ามี) โปรดระบุ

This content is neither created nor endorsed by Google.

Google Forms