



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด อบต. องค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด

ที่ นม ๙๗๕๐๑/-

วันที่ 10 กันยายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด ได้จ้างมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาสำรวจประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ทางมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายจากประชาชนที่มาใช้บริการที่หน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด จำนวน ๔๐๐ คน จำนวน ๑๔ หมู่บ้าน โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาดจากงานที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลหินดาดจากงาน ๔ งาน ดังนี้

๑. งานด้านบริการกฎหมาย
๒. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
๓. งานด้านการขอใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
๔. งานด้านส่งเสริมสวัสดิการเด็กและเยาวชน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบและมาตราส่วนประมาณค่า ๕ ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด ระหว่างวันที่ ๑๐ - ๑๒ กันยายน ๒๕๖๔ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๕๔.๕ และเพศชาย ร้อยละ ๔๕.๕ มีอายุ ๔๖-๖๐ ปี มากที่สุด ร้อยละ ๔๑.๕ รองลงมา คือ อายุ ๖๑ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๓๑.๐ จบการศึกษาระดับ ประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ ๔๒.๐ รองลงมา คือ ระดับการศึกษา ต่ำกว่าหรือไม่ได้เรียน ร้อยละ ๒๓.๐ และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตร/ประมง มากที่สุด ร้อยละ ๕๒.๐ รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ ๒๔.๕ ตามลำดับ

๒. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด
อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

๒.๑ โดยภาพรวมและรายด้าน ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ ๙๖.๓ รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๕.๐ และด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ ๙๓.๘ ตามลำดับ

/๓. ความพึงพอใจ...

๓. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินตาด อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

๑) งานด้านบริการกฎหมาย

เมื่อพิจารณาในภาพรวม ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความ พึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินตาด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๙ แยกรายด้านเรียงตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ผู้ให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านช่องทางการ ให้บริการ	ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ
๙๖.๔	๙๒.๙	๙๒.๙	๘๙.๓

๒) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

เมื่อพิจารณาในภาพรวม ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความ พึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินตาด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๙ แยกรายด้านเรียงตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

ด้านช่องทางการ ให้บริการ	ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ผู้ให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ
๙๘.๐	๙๕.๙	๙๓.๙	๙๑.๘

๓) งานด้านการขอใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

เมื่อพิจารณาในภาพรวม ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความ พึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินตาด คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๙ แยกรายด้านเรียงตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ผู้ให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	ด้านช่องทางการ ให้บริการ
๙๕.๕	๙๐.๙	๙๐.๙	๘๖.๔

๔) งานด้านส่งเสริมสวัสดิการเด็กและเยาวชน

เมื่อพิจารณาในภาพรวม ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความ พึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินตาด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖ แยกรายด้านเรียงตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ผู้ให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	ด้านช่องทางการ ให้บริการ
๙๖.๔	๙๖.๐	๙๕.๖	๙๔.๘

๔. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหินดาดเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการบริการประชาชน ดังนี้

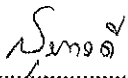
๑) อยากให้มีการประชาสัมพันธ์ และทำความเข้าใจร่วมกันเรื่องการบริหารกฎหมาย ประชาชนหลาย ๆ คน ยังไม่เข้าใจเรื่องนี้

๒) การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างไม่ค่อยมีข้อมูลในการเตรียมเอกสารในการขออนุญาตฯและไม่ทราบขั้นตอน จึงให้ทางองค์การบริหารส่วนตำบลหินดาดประชาสัมพันธ์งานด้านนี้ให้ประชาชนรับทราบ

๓) ประชาชนเสนอให้มีการจัดกิจกรรมกีฬาสำหรับเยาวชนในแต่ละหมู่บ้าน ให้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง

รายละเอียดตามเล่มรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด ประจำปี ๒๕๖๔ ที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

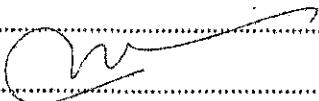
(ลงชื่อ).....

(นางสาวสุภาวดี ศรีวิเศษ)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

.....
.....

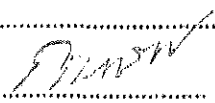
(ลงชื่อ).....

(นางพรรศจรรณ ทาวงษ์)

หัวหน้าสำนักงานปลัด

ความเห็นรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด

.....
.....

(ลงชื่อ).....

(นายกิตติศักดิ์ ตุ่มสูงเนิน)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด

.....
.....

(ลงชื่อ).....

(นายเนติ สิริรัง)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด

/ความเห็น...

ความเห็นนายกองค้การบริหารส่วนตำบลหินดาด

.....

(ลงชื่อ).....

(นายพิบูลย์ แสงสุระ)

นายกองค้การบริหารส่วนตำบลหินดาด



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด
อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปี ๒๕๖๔



สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด
อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
2564

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หินดาด อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หินดาด อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล หินดาด อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา ใน 4 งาน งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการขอใบอนุญาต ประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ และงานด้านส่งเสริมสวัสดิการเด็กและเยาวชน ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 342 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ จากทั้ง 14 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หินดาด ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบและมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หินดาด ระหว่างวันที่ 10 - 12 กันยายน 2564 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หินดาด โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

สรุปผลการประเมิน

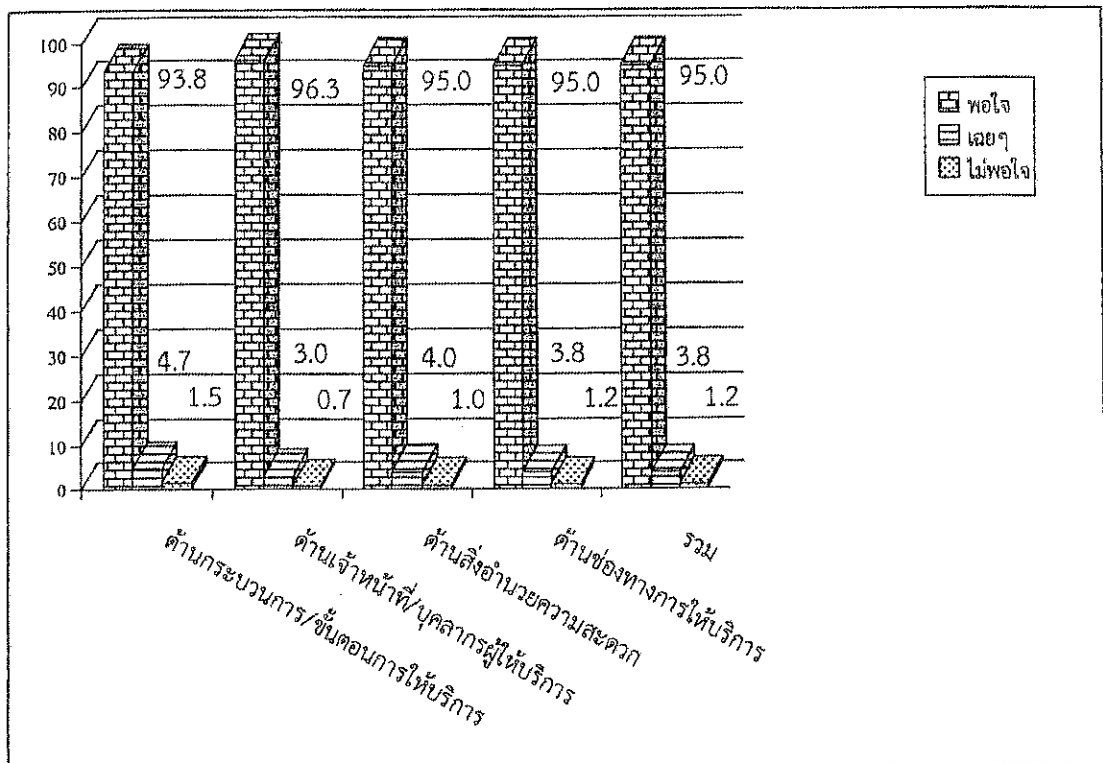
1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบล หินดาด พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 54.5 และเพศชาย ร้อยละ 45.5 มีอายุ 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 41.5 รองลงมาคือ อายุ 61 ปีขึ้นไป ร้อยละ 31.0 จบการศึกษาระดับ ประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 42.0 รองลงมาคือระดับการศึกษา ต่ำกว่าหรือไม่ได้เรียน ร้อยละ 23.0 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพ เกษตรกร/ประมง มากที่สุด ร้อยละ 52.0 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 24.5 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน

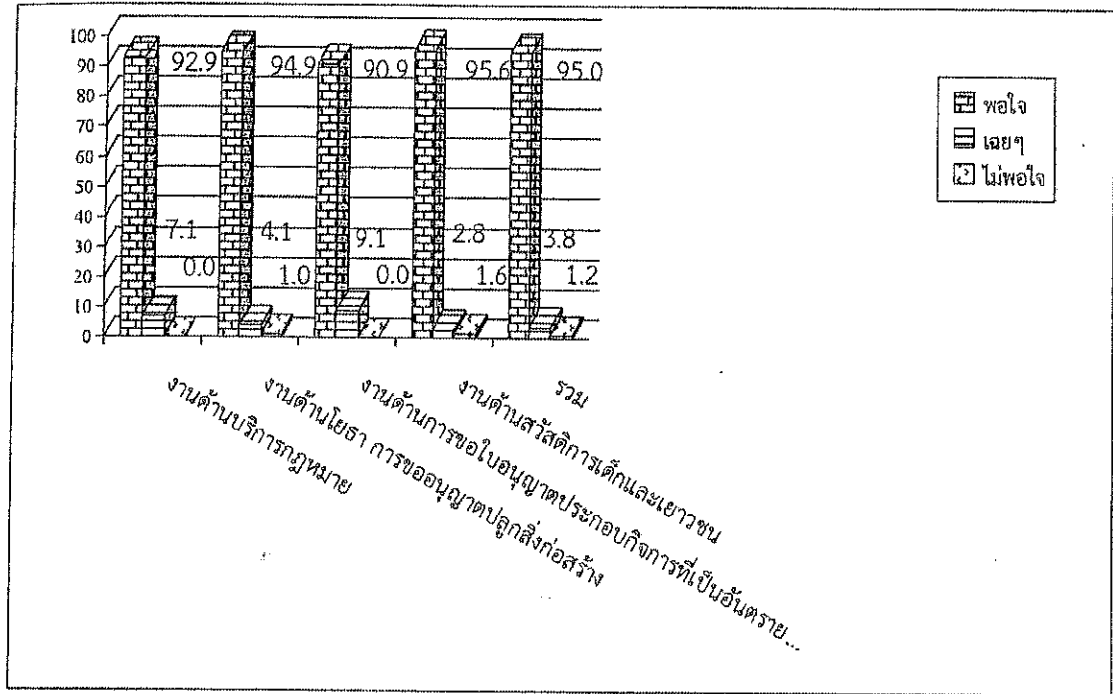
ตำบลหินดาด อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.3 รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.0 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 93.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 1



แผนภูมิที่ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ มากที่สุด คือ งานด้านสาธารณสุข ร้อยละ 95.6 (10 คะแนน) รองลงมา งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 94.9 (9 คะแนน) รองลงมา งานด้านบริการกฎหมาย ร้อยละ 92.9 (9 คะแนน) และงานด้านการขอใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ร้อยละ 90.9 (9 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 2

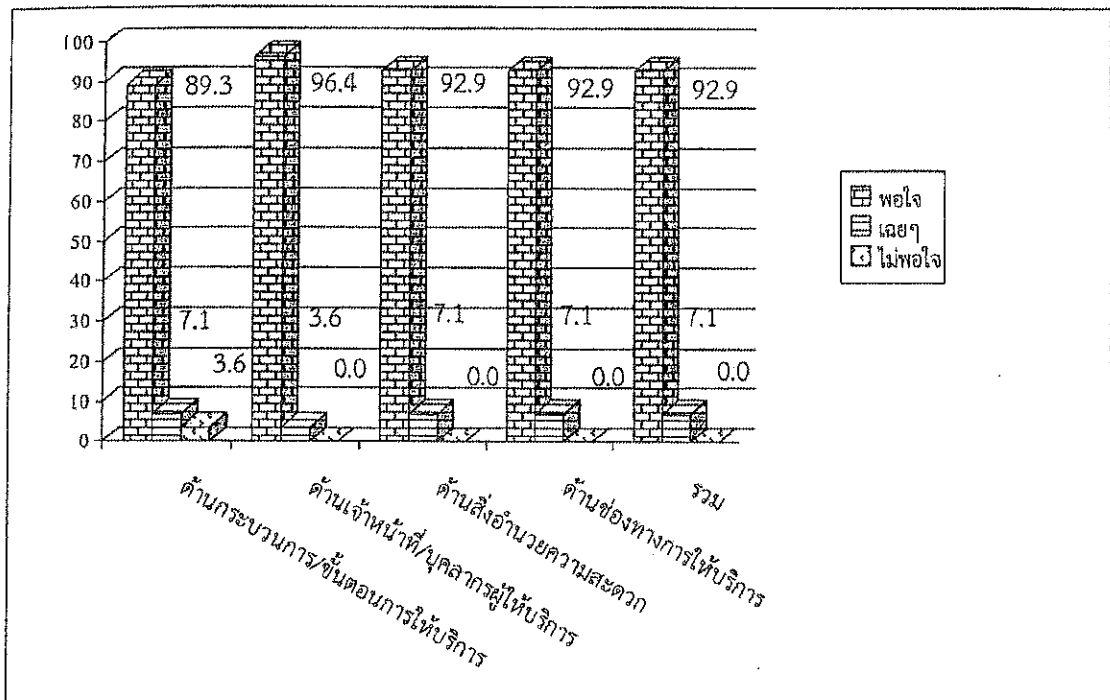


แผนภูมิที่ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หินดาด อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านบริการกฎหมาย

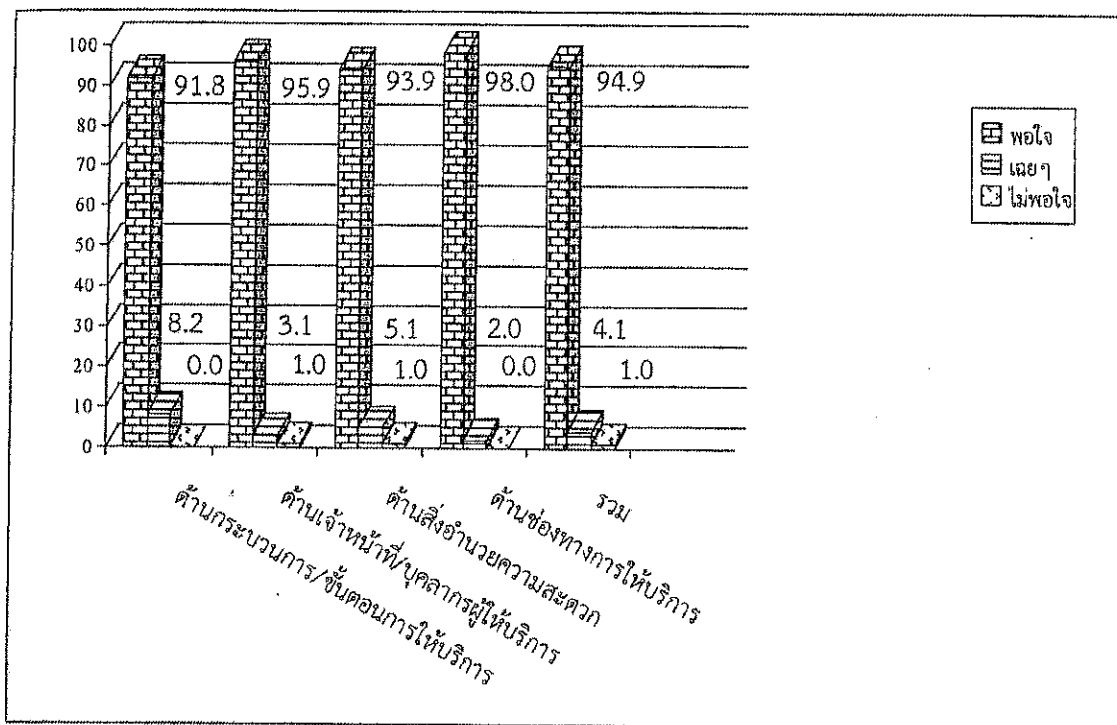
ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด งานด้านบริการกฎหมาย คิดเป็นร้อยละ 92.9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.4 รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.9 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 89.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 3



แผนภูมิที่ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา งานด้านบริการกฎหมาย

3.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

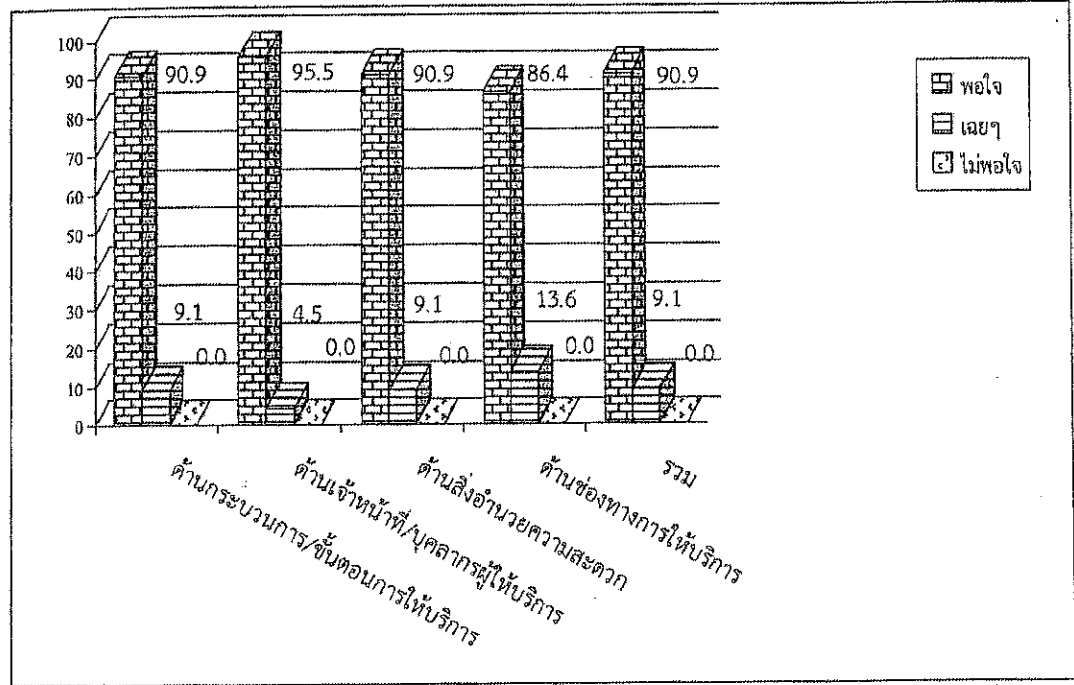
ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินตาด งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 94.9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 98.0 รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.9 รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.9 รองลงมา และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 91.8 ตามลำดับ ร้อยละเรียงดังแผนภูมิที่ 4



แผนภูมิที่ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินตาด อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.3 งานด้านการขอใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

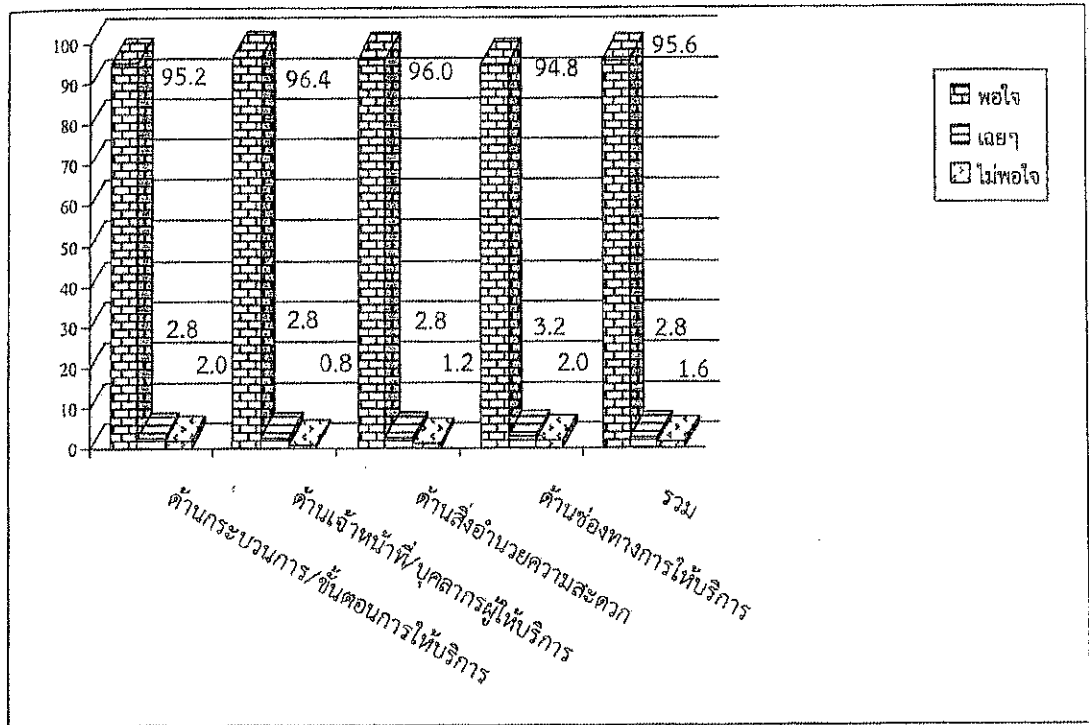
ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด งานด้านการขอใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 90.9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.5 รองลงมา ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 90.9 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 86.4 ตามลำดับรายละเอียดดังแผนภูมิที่ 5



แผนภูมิที่ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา งานด้านการขอใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

3.4 งานด้านส่งเสริมสวัสดิการเด็กและเยาวชน

ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด งานด้านส่งเสริมสวัสดิการเด็กและเยาวชน คิดเป็นร้อยละ 95.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.4 รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.0 รองลงมา ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 95.2 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 6



แผนภูมิที่ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา งานด้านส่งเสริมสวัสดิการเด็กและเยาวชน

4. ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. อยากรให้มีการประชาสัมพันธ์ และทำความเข้าใจร่วมกันเรื่องการบริการกฎหมาย เพราะประชาชนหลาย ๆ คนยังไม่มีความเข้าใจเรื่องนี้
2. การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างไม่ค่อยมีข้อมูลในการเตรียมเอกสารในการขออนุญาตไม่ทราบขั้นตอนจึงอยากจะทำให้อบต.นั้นประชาสัมพันธ์งานด้านดังกล่าวอย่างสม่ำเสมอ
3. เสนอให้มีการจัดกิจกรรมกีฬาสำหรับเยาวชนในแต่ละหมู่บ้านเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ภาคผนวก ก
แบบประเมินความพึงพอใจ

แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด

อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2564

สถานที่สำรวจ.....วันที่สำรวจ.....

คำชี้แจง

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ เพื่อนำไปพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่และผู้บริหาร รวมทั้งการสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ข้อมูลของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อตัวท่านและส่วนรวมเป็นอย่างยิ่ง ผู้ประเมินขอความร่วมมือจากท่านโปรดตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริง

ขอขอบคุณในความร่วมมือ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (กรุณาทำเครื่องหมาย/หน้าข้อความต่อไปนี้)

- | | | |
|------------------|--|---|
| 1. เพศ | 1. <input type="checkbox"/> ชาย | 2. <input type="checkbox"/> หญิง |
| 2. อายุ | 1. <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 18 ปี | 2. <input type="checkbox"/> 18-30 ปี |
| | 3. <input type="checkbox"/> 31-45 ปี | 4. <input type="checkbox"/> 46-60 ปี 5. <input type="checkbox"/> 61 ปีขึ้นไป |
| 3. ระดับการศึกษา | 1. <input type="checkbox"/> ต่ำกว่าหรือไม่ได้เรียน | 2. <input type="checkbox"/> ประถมศึกษา |
| | 3. <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษา | 4. <input type="checkbox"/> อนุปริญญาหรือเทียบเท่า |
| | 5. <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี | 6. <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี |
| 4. อาชีพ | 1. <input type="checkbox"/> ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | 2. <input type="checkbox"/> ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท |
| | 3. <input type="checkbox"/> ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ | 4. <input type="checkbox"/> ค้าขาย/อาชีพอิสระ |
| | 5. <input type="checkbox"/> นักเรียน/นักศึกษา | 6. <input type="checkbox"/> รับจ้างทั่วไป |
| | 7. <input type="checkbox"/> แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ | 8. <input type="checkbox"/> เกษตรกร/ประมง |
| | 9. <input type="checkbox"/> ว่างงาน | 10. <input type="checkbox"/> อื่นๆ (ระบุ)..... |

5. ส่วนงานที่มาใช้บริการ

1. งานด้านบริการกฎหมาย
2. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
3. งานด้านการขอใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
4. งานด้านส่งเสริมสวัสดิการเด็กและเยาวชน

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	เฉยๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ
	😊	😊	😊	😞	😞
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
1.4 ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
1.5 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
1.6 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
2.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
2.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
2.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร ไทรค์พท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
3.4 ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
3.5 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
3.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
3.7 ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
3.8 ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
4. ด้านช่องทางการให้บริการ					
4.1 ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน ไทรค์พท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์					
4.2 ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ					
4.3 ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ					
4.4 ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ					
4.5 คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม					

5. ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อกาปรับปรุง

5.1 ปัญหาในการให้บริการ.....

5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.....