

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองลี
อำเภอนาหมื่น จังหวัดน่าน
ประจำปี ๒๕๖๒

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การ (PMQA) ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองลี อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ จึงขอความร่วมมือให้ท่านตอบแบบสอบถามให้ตรงตามระดับความพึงพอใจของท่าน โดยแบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลด้านพฤติกรรม

ส่วนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองลี

ส่วนที่ ๔ ปัญหาที่พบจากการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองลี

ส่วนที่ ๑ คำถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะสำคัญของบุคลากร

กรุณาเขียนเครื่องหมาย หน้าข้อความที่ตรงกับลักษณะของท่าน

๑.๑ เพศ

ชาย ร้อยละ ๔๔.๔๔

หญิง ร้อยละ ๕๕.๕๖

๑.๒ อายุ

๒๐ - ๓๐ ปี = ๒๒.๒๒%

๓๑ - ๔๐ ปี = ๒๒.๒๒%

๔๑ - ๕๐ ปี = ๕๕.๕๖%

๕๑ - ๖๐ ปี = ๒๒.๒๒%

๑.๓ ระดับการศึกษา

มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า = ๐

ประกาศนียบัตร = ๑๑.๑๑%

ปริญญาตรี = ๖๖.๖๗%

สูงกว่าปริญญาตรี = ๒๒.๒๒%

๑.๔ ประเภทตำแหน่ง

ผู้อำนวยการ = ๑๑.๑๑%

ระดับ

ต้น

สูง

วิชาการ = ๑๑.๑๑%

ระดับ

ปฏิบัติการ

ชำนาญการ

ชำนาญการพิเศษ

เชี่ยวชาญ

ทรงคุณวุฒิ

ทั่วไป = ๔๔.๔๔%

ระดับ

ปฏิบัติงาน

ชำนาญงาน

อาวุโส

ทักษะพิเศษ

พนักงานจ้าง = ๓๓.๓๓%

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลด้านพฤติกรรม

๗. โดยเฉลี่ยท่านมาติดต่อกับทางองค์การบริหารส่วนตำบลแค่ไหน
- | | |
|---------------------------|-------------------------------|
| () สัปดาห์ละ ๑ ครั้ง ๑๔% | () เดือนละ ๑ ครั้ง ๓๕% |
| () ปีละ ๑ ครั้ง ๒๕ % | () น้อยกว่า ๑ ครั้งต่อปี ๒๖% |
| () อื่น ๆ | |
๘. ท่านใช้เวลาในการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละครั้งนานเท่าใด
- | | |
|--------------------------|---------------------|
| () น้อยกว่า ๓๐ นาที ๖๔% | () ๓๐-๖๐ นาที ๑๐ % |
| () ๑-๒ ชั่วโมง ๑๕ % | () ๒-๓ ชั่วโมง ๑% |
| () ๓-๔ ชั่วโมง ๑๐% | () อื่น ๆ |
๙. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลจากสื่อใด
- | | |
|----------------------------|-----------------------|
| () หนังสือราชการ ๒๕% | () วิทยุ ๓ % |
| () ผู้นำชุมชน ๔๐% | () แผ่นพับใบปลิว ๒ % |
| () รถแห่ประชาสัมพันธ์ ๕ % | () อื่น ๆ |

ส่วนที่ ๓ ท่านมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองลีมากน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องสี่เหลี่ยมหน้าคำตอบ

ด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

ท่านมาติดต่อกับแผนกใดในในหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลและโดยรวมมีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับมากน้อยเพียงใด

กรุณาเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน □ ที่ระบุหมายเลขระดับความพึงพอใจเพียงช่องเดียวในแต่ละคำถาม

- | | | |
|----------------------------|-----|---|
| ระดับความพึงพอใจมากที่สุด | คือ | ⑤ |
| ระดับความพึงพอใจมาก | คือ | ④ |
| ระดับความพึงพอใจปานกลาง | คือ | ③ |
| ระดับความพึงพอใจน้อย | คือ | ② |
| ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด | คือ | ① |

๑. สำนักงานปลัด	ระดับความพึงพอใจ				
	⑤	④	③	②	①
๑.๑ งานพัฒนาชุมชน การจัดสรรงบประมาณ ในการจัดตั้ง และดูแลชุมชน	๑๑.๑๑	๔๕.๔๕	๔๔.๔๕		
๑.๒ งานสังคมสงเคราะห์ การจัดสรรงบประมาณอุดหนุนชุมชน ประชาชนทราบทุกครั้ง	๑๑.๑๑	๖๖.๖๗	๒๒.๒๒		
	๑๑.๑๑	๖๖.๖๗	๒๒.๒๒		
๑.๓ งานสวัสดิภาพเด็กและเยาวชนการให้ความรู้ และจัด กิจกรรมที่เป็นประโยชน์แก่เด็กและเยาวชน	๒๒.๒๒	๕๕.๕๖	๒๒.๒๒		
	๑๑.๑๑	๒๒.๒๒	๖๗.๖๗		
๑.๔ การส่งเสริมสุขภาพ และสิ่งแวดล้อม	๑๑.๑๑	๓๓.๓๓	๔๔.๔๕	๑๑.๑๑	
๑.๕ งานส่งเสริมประเพณี ศิลปวัฒนธรรม	๓๓.๓๓	๔๔.๔๕	๒๒.๒๒		
๑.๖ งานกีฬาและนันทนาการของเด็กและเยาวชน		๖๖.๖๗	๓๓.๓๓		

๑.๗ งานกิจกรรมเด็กและเยาวชน		๔๔.๔๔	๕๕.๕๖		
๑.๘ งานบรรเทาสาธารณภัยต่าง ๆ		๔๔.๔๔	๕๕.๕๖		
๒. ส่วนการคลัง	๒๒.๒๒	๕๕.๕๖	๒๒.๒๒		
๒.๑ งานภาษีบำรุงท้องที่		๔๔.๔๔	๕๕.๕๖		
๒.๒ งานภาษีโรงเรือนและที่ดิน		๕๕.๕๖	๔๔.๔๔		
๒.๓ งานภาษีป้าย	๒๒.๒๒	๒๒.๒๒	๕๕.๕๖		
๒.๔ งานสวัสดิการและสังคมสงเคราะห์ผู้สูงอายุและผู้พิการ	๒๒.๒๒	๓๓.๓๓	๓๓.๓๓	๑๑.๑๑	
๓. ส่วนโยธา	๑๑.๑๑	๓๓.๓๓	๔๔.๔๔	๑๑.๑๑	
๓.๑ การบำรุงรักษาทางและสะพาน	๑๑.๑๑	๒๒.๒๒	๔๔.๔๔	๒๒.๒๒	
๓.๒ งานสถานที่และไฟฟ้าสาธารณะ	๑๑.๑	๔๔.๔๕	๔๔.๔๔		
๓.๓ งานขออนุญาตแบบอาคาร		๕๕.๕๖	๓๓.๓๓	๑๑.๑๑	
๓.๔ งานควบคุมอาคาร	๑๑.๑๑	๕๕.๕๖	๓๓.๓๓		
การาระบุนระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อหน่วยงานที่ท่านมาติดต่อ					
๑. ด้านบริการ					
๑. ๑ ความพึงพอใจของท่านต่อความสะดวกที่ได้รับจากหน่วยงานที่ติดต่อ		๔๔.๔๔	๔๔.๔๔	๑๑.๑๑	
๑.๒ ความพึงพอใจของท่านต่อประเภทของบริการที่ตรงกับความต้องการของท่าน	๑๑.๑๑	๓๓.๓๓	๔๔.๔๕	๑๑.๑๑	
๑.๓ ความพึงพอใจต่อช่วงเวลาในการให้บริการ	๑๑.๑๑	๑๑.๑๑	๖๖.๖๗	๑๑.๑๑	
๑.๔ ความพึงพอใจต่อความหลากหลายของประเภทบริการที่ท่านได้		๑๑.๑๑	๕๕.๕๖	๓๓.๓๓	
๑.๕ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
๒. สถานที่ของหน่วยงานที่ให้บริการ					
๒.๑ ความพึงพอใจต่อความกว้างขวางของสถานที่ที่เข้ารับบริการ		๔๔.๔๔	๔๔.๔๔	๑๑.๑๑	
๒.๒ ความพึงพอใจต่อความสะอาดของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ	๑๑.๑๑	๓๓.๓๓	๕๕.๕๖		
๒.๓ ความพึงพอใจต่อจำนวนที่นั่งในห้องที่ติดต่อ	๑๑.๑๑	๓๓.๓๓	๔๔.๔๕	๑๑.๑๑	
๒.๕ ความพึงพอใจต่อความสะอาดของห้องน้ำในหน่วยงาน	๑๑.๑๑	๒๒.๒๒	๕๕.๕๖	๑๑.๑๑	
๒.๖ ความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของหน่วยงานที่ให้บริการ		๔๔.๔๔	๔๔.๔๔	๑๑.๑๑	
๒.๗ ความพึงพอใจต่อเส้นทางเข้าออกของหน่วยงานที่มาติดต่อ	๑๑.๑๑	๓๓.๓๓	๕๕.๕๖		

๒.๘ ความพึงพอใจต่อความชัดเจนของป้ายแสดงที่ตั้งของแต่ละหน่วยงาน	๑๑.๑๑	๒๒.๒๒	๕๕.๕๖	๑๑.๑๑	
๒.๙ อื่น (โปรดระบุ).....					
๓. ด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร					
๓.๑ ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารผ่านทางวิทยุชุมชน		๔๔.๔๔	๔๔.๔๔	๑๑.๑๑	
๓.๒ ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารผ่านทางแผ่นพับใบปลิว	๑๑.๑๑	๓๓.๓๓	๕๕.๕๖		
๓.๓ ความพึงพอใจต่อความสะดวกในการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์	๑๑.๑๑	๓๓.๓๓	๔๔.๔๕	๑๑.๑๑	
๓.๔ ความพึงพอใจต่อการกระจายข่าวสารอย่างทั่วถึง	๑๑.๑๑	๒๒.๒๒	๕๕.๕๖	๑๑.๑๑	
๓.๕ อื่น (โปรดระบุ).....	๑๑.๑๑	๑๑.๑๑	๖๖.๖๗	๑๑.๑๑	
๔. ด้านพนักงานที่ให้บริการ					
๔.๑ ความพึงพอใจต่อการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ		๔๔.๔๔	๔๔.๔๔	๑๑.๑๑	
๔.๒ ความพึงพอใจต่อความเต็มใจต่อการให้บริการ	๑๑.๑๑	๓๓.๓๓	๕๕.๕๖		
๔.๓ ความพึงพอใจต่อจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	๑๑.๑๑	๓๓.๓๓	๔๔.๔๕	๑๑.๑๑	
๔.๔ ความพึงพอใจต่อความรู้ความชำนาญต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๑๑.๑๑	๒๒.๒๒	๕๕.๕๖	๑๑.๑๑	
๔.๕ ความพึงพอใจต่อการเอาใจท่านของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ		๔๔.๔๔	๔๔.๔๔	๑๑.๑๑	
๔.๖ ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วต่อการให้บริการ	๑๑.๑๑	๓๓.๓๓	๕๕.๕๖		
๔.๗ ความพึงพอใจต่อความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ของเจ้าหน้าที่	๑๑.๑๑	๓๓.๓๓	๔๔.๔๕	๑๑.๑๑	
๔.๘ ความพึงพอใจต่อความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่		๔๔.๔๔	๔๔.๔๔	๑๑.๑๑	
๔.๙ ความพึงพอใจต่อความสุภาพของการให้บริการ	๑๑.๑๑	๓๓.๓๓	๕๕.๕๖		
๔.๑๐ ความพึงพอใจต่อความสามารถในการแก้ปัญหา	๑๑.๑๑	๓๓.๓๓	๔๔.๔๕	๑๑.๑๑	
๔.๑๑ ความพึงพอใจต่อการสื่อสารที่ใช้คำพูดเข้าใจง่าย	๑๑.๑๑	๒๒.๒๒	๕๕.๕๖	๑๑.๑๑	
๔.๑๒ ความพึงพอใจต่อความถูกต้องต่อการให้บริการ	๑๑.๑๑	๑๑.๑๑	๖๖.๖๗	๑๑.๑๑	
๔.๑๓ ความพึงพอใจต่อการรับฟังความคิดเห็นของท่าน	๑๑.๑๑	๑๑.๑๑	๖๖.๖๗	๑๑.๑๑	
๔.๑๔ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
๕. ด้านขั้นตอนที่ให้บริการ	๑๑.๑๑	๒๒.๒๒	๕๕.๕๖	๑๑.๑๑	
๕.๑ ความพึงพอใจต่อความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ	๑๑.๑๑	๑๑.๑๑	๖๖.๖๗	๑๑.๑๑	
๕.๒ ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วต่อการให้บริการ	๑๑.๑๑	๒๒.๒๒	๕๕.๕๖	๑๑.๑๑	
๕.๓ ความพึงพอใจต่อความถูกต้องของขั้นตอนต่อการทำงาน	๑๑.๑๑	๑๑.๑๑	๖๖.๖๗	๑๑.๑๑	
๕.๔ ความพึงพอใจต่อความไม่ซ้ำซ้อนในขั้นตอนการทำงาน	๑๑.๑๑	๒๒.๒๒	๕๕.๕๖	๑๑.๑๑	๑๑.๑๑

๕.๕ ความพึงพอใจต่อช่วงเวลาในการให้บริการ	๑๑.๑๑	๑๑.๑๑	๖๖.๖๗	๑๑.๑๑	๑๑.๑๑
๕.๖ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					

ส่วนที่ ๔ : ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ

๑.๑ เสนอควรให้มีระบบไฟฟ้าส่องสว่างสองข้างทางให้มากขึ้น โดยเฉพาะทางโค้งและในบริเวณส่วนที่ไม่มีบ้านผู้อยู่อาศัย เพื่อความปลอดภัยของคนในการสัญจรในเวลากลางคืน

๑.๒ พื่อใจในการให้บริการของ อบต.และเจ้าหน้าที่ทุกคน

๑.๓ หากบุคลากรหรือพนักงานที่ลาออกจากองค์กรหรือสำนักงานควรเปิดกรอบรับสมัครบุคลากรใหม่เข้ามาไม่ใช่เอาแต่คนเก่าที่ลาออกไปแล้ว ควรเปิดโอกาสให้คนอื่นบ้าง