



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานประชาสัมพันธ์ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ โทร ๐ ๗๓๙๑ ๒๐๑๗

ที่ ปท ๗๑๙๐๘/๕๐

วันที่ ๗ มิถุนายน ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานสรุปแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการประชาชน ประจำเดือนพฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ณ ศูนย์บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า

ด้วยงานประชาสัมพันธ์ ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการประชาชน ณ ศูนย์บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่ขอรับบริการ ประจำเดือนพฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗ โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างการเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐๐ คน

บัดนี้ งานประชาสัมพันธ์ ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ประจำเดือนพฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗ เรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(ลงชื่อ)..... *ทิพย์นารี ทับทิมตง*

(นางสาวทิพย์นารี ทับทิมตง)

พนักงานจ้างเหมาบริการ งานบริการประชาชนผ่านระบบออนไลน์
ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS)

ความเห็นหัวหน้าฝ่ายแผนงานและงบประมาณ

เพื่อโปรดทราบ และเห็นสมควรเสนอพิจารณาต่อไป

(ลงชื่อ)..... *ธัญญา มาศ*

(นางสาวธัญญา มาศ ขวัญไผ่)

หัวหน้าฝ่ายแผนงานและงบประมาณ

ความเห็นผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

เห็นควรโอนแฟร ๑๐ ๑๕๗๑๑๑ (๐๗๑๑)

(ลงชื่อ).....

(นางนัตยา แฟร)

ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า

- เห็นควรโอน

(ลงชื่อ).....

(นางสาวนิชาภัทร สงวนวงษ์)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า

คำสั่งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า

ทราบ

ความเห็นอื่นๆ

(ลงชื่อ).....

(นายพรชัย ไชยกุล)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า
ประจำเดือนพฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗



จัดทำโดย

งานประชาสัมพันธ์ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า
อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

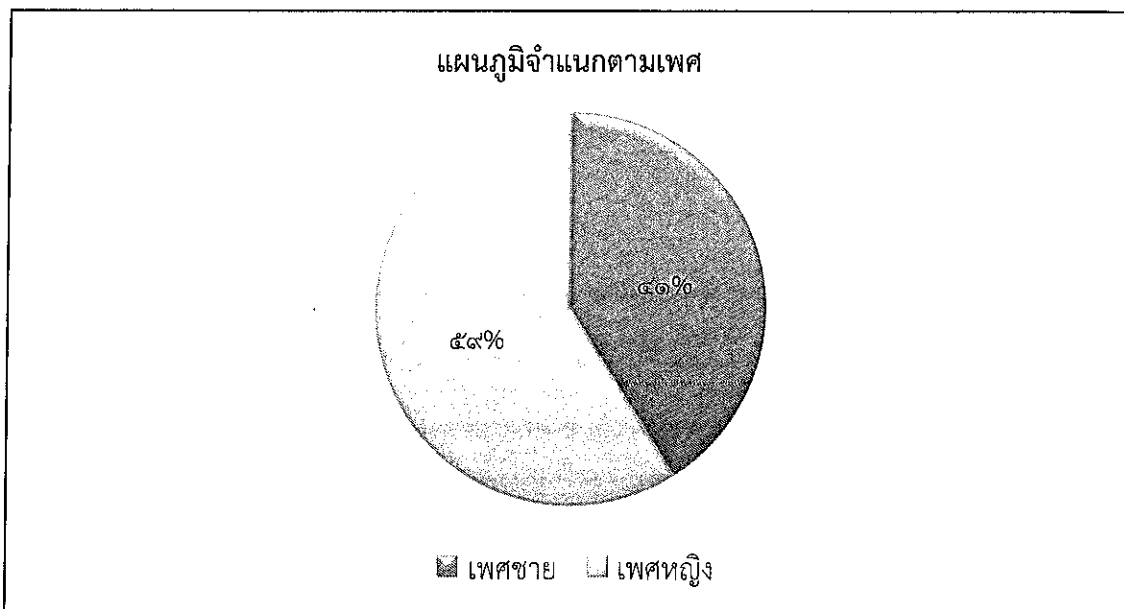
**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่ต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า**

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้าได้จัดตั้งศูนย์บริการประชาชนหรือศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS) เพื่อเป็นจุดอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกในด้านการให้ข้อมูล การให้คำปรึกษา การรับเรื่องส่งต่อเอกสารและการชำระค่าบริการต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ทางองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้าได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า โดยการสุ่มตัวอย่าง จากประชาชนที่เข้ารับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน ประจำเดือนพฤษภาคม พ.ศ.๒๕๖๗ ซึ่งผลการประเมินสรุปได้ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

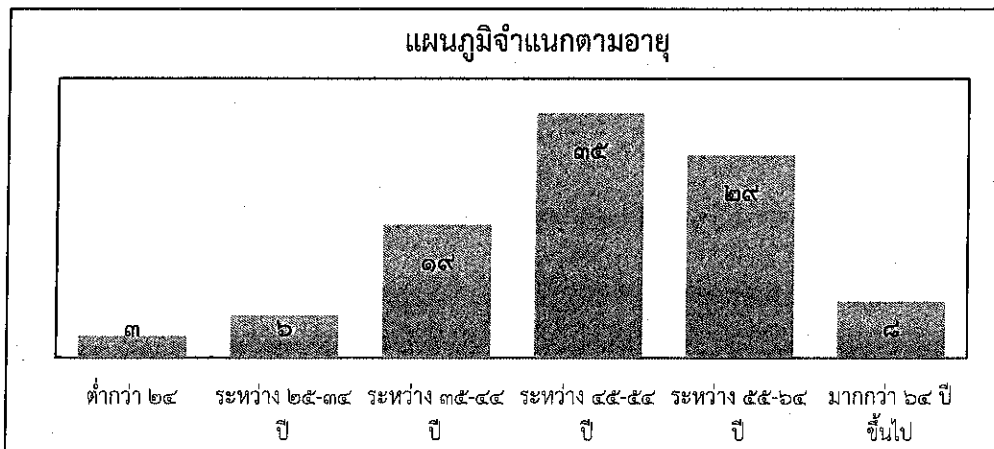
เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๔๑	๔๑
หญิง	๕๙	๕๙
เพศทางเลือก	๐	๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐



ประชาชนส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน ๕๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๙ รองลงมา คือ เพศชาย จำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑

ตารางที่ ๒ ตารางแสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

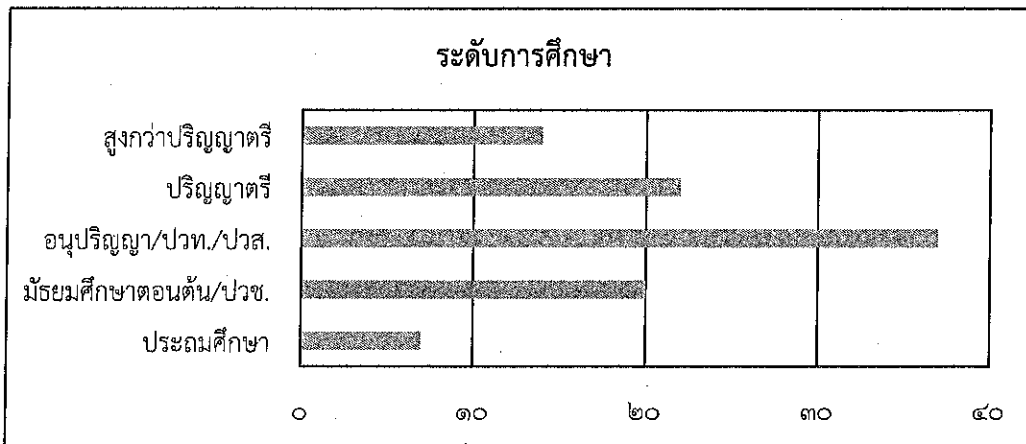
อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๔ ปี	๓	๓
ระหว่าง ๒๕-๓๔ ปี	๖	๖
ระหว่าง ๓๕-๔๔ ปี	๑๙	๑๙
ระหว่าง ๔๕-๕๔ ปี	๓๕	๓๕
ระหว่าง ๕๕-๖๔ ปี	๒๙	๒๙
มากกว่า ๖๔ ปีขึ้นไป	๘	๘
รวม	๑๐๐	๑๐๐



ประชาชนส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามมีอายุ ๔๕-๕๔ ปี จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕ รองลงมาคือ อายุระหว่าง ๕๕-๖๔ ปี จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙ อายุระหว่าง ๓๕-๔๔ ปี จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙ อายุระหว่าง ๖๔ ปีขึ้นไป จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๘ อายุระหว่าง ๒๕-๓๔ ปี จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖ และอายุต่ำกว่า ๒๔ ปี จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓

ตารางที่ ๓ ตารางแสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

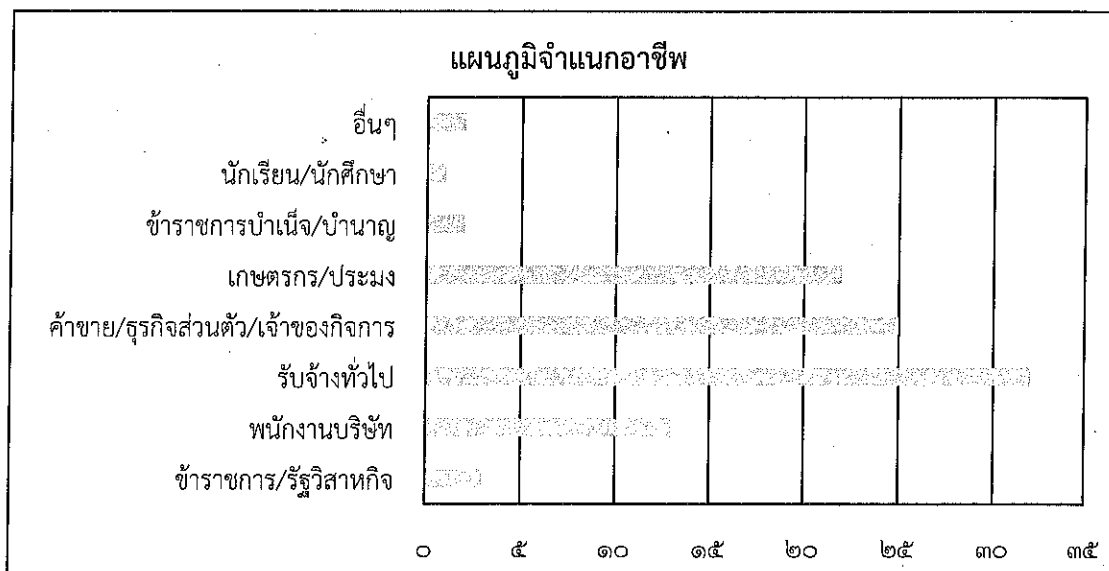
ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๗	๗
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๒๐	๒๐
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	๓๗	๓๗
ปริญญาตรี	๒๒	๒๒
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๔	๑๔
รวม	๑๐๐	๑๐๐



ประชาชนส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ที่สำเร็จการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวท./ปวส. จำนวน ๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗ รองลงมาในระดับปริญญาตรี จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒ ระดับมัธยมต้น/ปวช. จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔ และระดับประถมศึกษา จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗

ตารางที่ ๔ ตารางแสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพหลัก

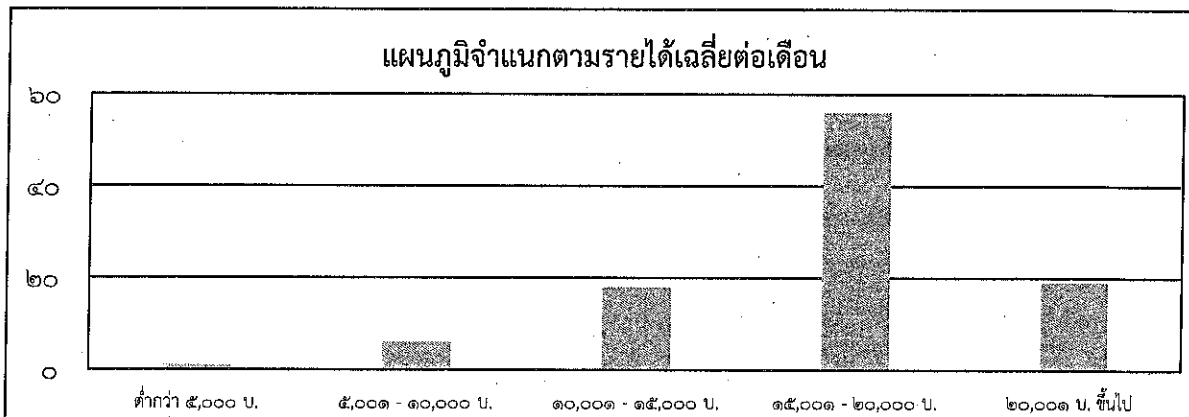
อาชีพหลัก	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๓	๓
พนักงานบริษัท	๑๓	๑๓
รับจ้างทั่วไป	๓๒	๓๒
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/ เจ้าของกิจการ	๒๕	๒๕
เกษตรกร/ประมง	๒๒	๒๒
ข้าราชการบำนาญ/บำนาญ	๒	๒
นักเรียน/นักศึกษา	๑	๑
อื่นๆ	๒	๒
รวม	๑๐๐	๑๐๐



ประชาชนส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามมีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒ รองลงมาอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕ อาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒ พนักงานบริษัท จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓ อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓ ข้าราชการบำนาญ/บำนาญ จำนวน ๒ คน คิดเป็น ร้อยละ ๒ อาชีพอื่นๆ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒ และนักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๑ คน คิดเป็น ร้อยละ ๑

ตารางที่ ๕ ตารางแสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

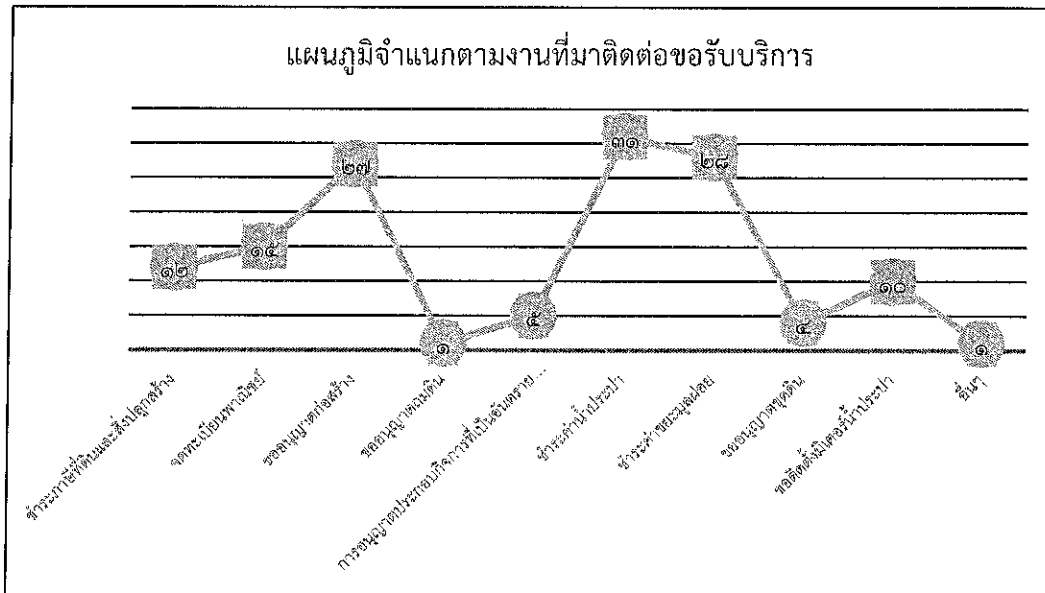
รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บ.	๑	๑
๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บ.	๖	๖
๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บ.	๑๘	๑๘
๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บ.	๕๖	๕๖
๒๐,๐๐๑ บ.ขึ้นไป	๑๙	๑๙
รวม	๑๐๐	๑๐๐



ประชาชนส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บ./เดือน จำนวน ๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖ รองลงมารายได้ ๒๐,๐๐๑ บ.ขึ้นไป/เดือน จำนวน ๑๙ คน คิดเป็น ร้อยละ ๑๙ รายได้ ๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บ./เดือน จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘ รายได้ ๕,๐๐๑-๑๐,๐๐๐ บ./เดือน จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖ และรายได้ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บ./เดือน จำนวน ๑ คน คิดเป็น ร้อยละ ๑

ตารางที่ ๖ ตารางแสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานที่ท่านมารับติดต่อ
ขอรับบริการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

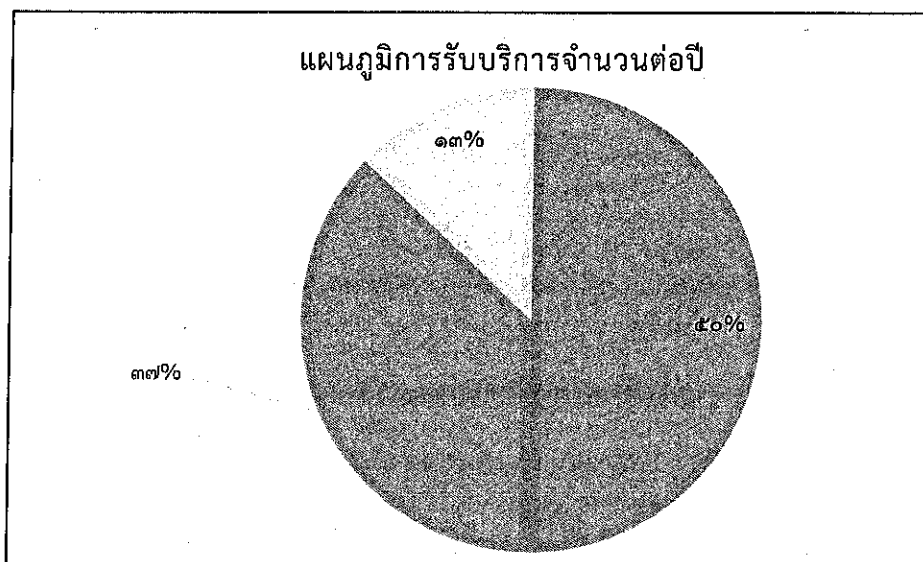
การให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๑๒	๙
จดทะเบียนพาณิชย์	๑๕	๑๑.๑๙
ขออนุญาตก่อสร้าง	๒๗	๒๐.๑๔
ขออนุญาตถมดิน	๑	๐.๗๔
การอนุญาตประกอบกิจการที่เป็น อันตรายต่อสุขภาพ	๕	๓.๗๓
ชำระค่าน้ำประปา	๓๑	๒๓.๑๓
ชำระค่าขยะมูลฝอย	๒๘	๒๐.๘๙
ขออนุญาตขุดดิน	๔	๒.๙๘
ขอติดตั้งมิเตอร์น้ำประปา	๑๐	๗.๔๖
อื่นๆ	๑	๐.๗๔
รวม	๑๓๔	๑๐๐



ประชาชนส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ งานชำระค่าน้ำประปา จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๑๓ รองลงมา งานชำระค่าขยะมูลฝอย จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๘๙ งานขออนุญาตก่อสร้าง จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๑๔ งานจดทะเบียนพาณิชย์ ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑๙ งานรับบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๙ งานขอติดตั้งมิเตอร์น้ำประปา จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๔๖ งานการอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๗๓ งานขออนุญาตขุดดิน จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๙๘ งานขออนุญาตถมดิน จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๔ และอื่นๆ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๔

ตารางที่ ๗ ตารางแสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการรับบริการในข้อ ๖ ก็ี่ครั้งต่อปี

จำนวนการรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า ๓ ครั้งต่อปี	๕๐	๕๐
๔ - ๕ ครั้งต่อปี	๓๗	๓๗
มากกว่า ๕ ครั้งต่อปี	๑๓	๑๓
รวม	๑๐๐	๑๐๐



ประชาชนที่ส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามมารับบริการน้อยกว่า ๓ ครั้งต่อปี จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐ รองลงมามารับบริการ ๔- ๕ ครั้งต่อปี จำนวน ๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗ และมารับบริการมากกว่า ๕ ครั้งต่อปี จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ใช้มาตรวัดแบบทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) โดยได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนและเกณฑ์การวัดตัวแปรในแต่ละตัว ดังนี้

ระดับความพึงใจ

- พึงพอใจมากที่สุด มีค่าเท่ากับ ๕
- พึงพอใจมาก มีค่าเท่ากับ ๔
- พึงพอใจปานกลาง มีค่าเท่ากับ ๓
- พึงพอใจน้อย มีค่าเท่ากับ ๒
- พึงพอใจน้อยที่สุด มีค่าเท่ากับ ๑

ระดับค่าเฉลี่ย

- ค่าเฉลี่ย ๔.๒๑ - ๕.๐๐ หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย ๓.๔๑ - ๔.๒๐ หมายถึง พึงพอใจมาก
- ค่าเฉลี่ย ๒.๖๑ - ๓.๔๐ หมายถึง พึงพอใจปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย ๑.๘๑ - ๒.๖๐ หมายถึง พึงพอใจน้อย
- ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๘๐ หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

ตารางที่ ๘ ตารางแสดงจำนวนร้อยละของความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	๕	๔	๓	๒	๑			
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ								
๑) มีป้าย หรือผังลำดับแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	๑๓๕	๒๗๖	๑๒	๐	๐	๑๐๐	๔.๒๓	มากที่สุด
๒) การให้บริการมีขั้นตอนชัดเจนไม่ซับซ้อน	๑๖๐	๒๖๔	๖	๐	๐	๑๐๐	๔.๓	มากที่สุด
๓) มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน- หลัง	๑๘๕	๒๐๘	๓๓	๐	๐	๑๐๐	๔.๒๖	มากที่สุด
๔) เอกสารในแบบคำร้อง แบบฟอร์มต่างๆ มีข้อความชัดเจนเข้าใจง่าย	๑๘๐	๒๑๖	๓๐	๐	๐	๑๐๐	๔.๒๖	มากที่สุด
๕) ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม / สภาพงาน	๑๙๕	๒๒๔	๑๕	๐	๐	๑๐๐	๔.๓๔	มากที่สุด
๖) มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ	๑๘๕	๒๔๔	๖	๐	๐	๑๐๐	๔.๓๕	มากที่สุด
รวม							๔.๒๙	มากที่สุด

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	๕	๔	๓	๒	๑			
ด้านคุณภาพการให้บริการ								
๑) การให้บริการหลากหลายช่องทาง	๒๑๐	๒๒๐	๙	๐	๐	๑๐๐	๔.๓๙	มากที่สุด
๒) มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	๒๑๐	๒๒๐	๙	๐	๐	๑๐๐	๔.๓๙	มากที่สุด
๓) มีช่องทางการเลือกให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม / สภาพงาน	๒๓๕	๒๐๔	๖	๐	๐	๑๐๐	๔.๔๕	มากที่สุด
๔) มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยสำหรับบริการ	๒๖๐	๑๘๘	๓	๐	๐	๑๐๐	๔.๕๑	มากที่สุด
รวม							๔.๔๓	มากที่สุด

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	๕	๔	๓	๒	๑			
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่								
๑) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	๓๙๐	๘๘	๐	๐	๐	๑๐๐	๔.๗๘	มากที่สุด
๒) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๓๘๐	๙๖	๐	๐	๐	๑๐๐	๔.๗๖	มากที่สุด
๓) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ พร้อมให้บริการ	๓๗๐	๑๐๐	๓	๐	๐	๑๐๐	๔.๗๓	มากที่สุด
๔) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นกันเอง	๔๐๕	๘๐	๐	๐	๐	๑๐๐	๔.๘๕	มากที่สุด
๕) เจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	๒๖๐	๑๘๘	๓	๐	๐	๑๐๐	๔.๕๑	มากที่สุด
๖) เจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ไม่ขอสิ่งตอบแทน	๓๔๐	๑๒๐	๖	๐	๐	๑๐๐	๔.๖๖	มากที่สุด
รวม							๔.๗๑	มากที่สุด

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	๕	๔	๓	๒	๑			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
๑) สถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับการเดินทางมาขอรับบริการ	๒๕๐	๑๘๘	๙	๐	๐	๑๐๐	๔.๔๗	มากที่สุด
๒) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน เข้าใจง่าย	๒๑๐	๑๙๖	๒๗	๐	๐	๑๐๐	๔.๓๓	มากที่สุด
๓) ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	๒๑๕	๒๒๐	๖	๐	๐	๑๐๐	๔.๔๑	มากที่สุด
๔) ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม	๒๒๐	๒๒๐	๓	๐	๐	๑๐๐	๔.๔๓	มากที่สุด
๕) มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้บริการ	๒๒๕	๒๐๐	๑๕	๐	๐	๑๐๐	๔.๔	มากที่สุด
๖) มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	๒๑๕	๒๑๖	๙	๐	๐	๑๐๐	๔.๔	มากที่สุด
๗) มีที่จอดรถสะดวกสบาย เพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	๑๙๐	๒๔๐	๖	๐	๐	๑๐๐	๔.๓๖	มากที่สุด
๘) สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศเหมาะสม โปร่งโล่ง อากาศถ่ายเทสะดวก	๒๐๐	๒๑๖	๓	๐	๐	๑๐๐	๔.๑๙	มาก
รวม							๔.๓๗	มากที่สุด
สรุปผลรวมแบบประเมินความพึงพอใจทั้ง ๔ ด้าน							๔.๔๕	มากที่สุด

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ของ อบต.คลองห้า สรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๒๙	มากที่สุด
๒. ด้านคุณภาพการให้บริการ	๔.๔๓	มากที่สุด
๓. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๗๑	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๓๗	มากที่สุด
รวม ๔ ด้าน	๔.๔๕	มากที่สุด

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้านของ อบต.คลองห้า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๗๑ รองลงมา คือประชาชนมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๓ มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๗ และประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๙ โดยภาพรวมในการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๔๕

ข้อควรปรับปรุง

๑.การสื่อสารที่ทำให้การประสานงานเกิดความเข้าใจผิด ทำให้มีความล่าช้าในการทำงาน

ภาคผนวก

**แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า**

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้ใช้ในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า กรุณาทำความเข้าใจเอกสารและให้ข้อมูลตามสภาพจริง ซึ่งแบบสอบถามฉบับนี้ไม่มีผลต่อตัวผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใดทั้งสิ้น
โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน ที่ตรงกับความเห็นของท่าน

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ชาย หญิง
๒. อายุ ต่ำกว่า ๒๔ ปี ๒๕ - ๓๔ ปี ๓๕ - ๔๔ ปี
 ๔๕ - ๕๔ ปี ๕๕ - ๖๔ ปี ๖๕ ปีขึ้นไป
๓. การศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ ปวช.
 อนุปริญญา/ปวท./ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
๔. อาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท รับจ้างทั่วไป
 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ เกษตรกร/ ประมง
 ข้าราชการบำนาญ/บำนาญ นักเรียน/ นักศึกษา
 อื่น ๆ (ระบุ).....
๕. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บ. ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บ. ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บ.
 ๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บ. ๒๐,๐๐๑ บ.ขึ้นไป
๖. งานที่ท่านมาติดต่อขอรับบริการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)
 งานรับบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง งานรับชำระค่าน้ำประปา
 งานจดทะเบียนพาณิชย์ งานรับชำระค่าขยะมูลฝอย
 งานขออนุญาตก่อสร้าง งานขออนุญาตขุดดิน
 งานขออนุญาตถมดิน งานขอตัดตั้งมิเตอร์น้ำประปา
 งานการอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
 อื่น ๆ
๗. ท่านเคยมาขอรับบริการงานในข้อ ๖ ก็ครั้งต่อปี
 น้อยกว่า ๓ ครั้งต่อปี
 ๔ - ๕ ครั้งต่อปี
 มากกว่า ๕ ครั้งต่อปี

ส่วนที่ ๒ : ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจมากที่สุด

- ๑ หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด
- ๒ หมายถึง พึงพอใจน้อย
- ๓ หมายถึง พึงพอใจปานกลาง
- ๔ หมายถึง พึงพอใจมาก
- ๕ หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

ที่	ความพึงพอใจในการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
๑.	มีป้าย หรือผังลำดับแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
๒.	การให้บริการมีขั้นตอนชัดเจน ไม่ซับซ้อน					
๓.	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง					
๔.	เอกสารในแบบคำร้อง แบบฟอร์มต่าง ๆ มีข้อความชัดเจน เข้าใจง่าย					
๕.	ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม / สภาพงาน					
๖.	มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ					
ด้านคุณภาพการให้บริการ						
๑.	การให้บริการหลากหลายช่องทาง					
๒.	มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน					
๓.	มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน					
๔.	มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยสำหรับบริการ					
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่						
๑.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส					
๒.	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
๓.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ พร้อมให้บริการ					
๔.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นกันเอง					
๕.	เจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ					
๖.	เจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน					

/ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ...

ที่	ความพึงพอใจในการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๑.	สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับการเดินทางมาขอรับบริการ					
๒.	มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน เข้าใจง่าย					
๓.	ความสะอาดของสถานที่โดยรวม					
๔.	ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม					
๕.	มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ					
๖.	มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ					
๗.	มีที่จอดรถสะดวกสบาย เพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ					
๘.	สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศเหมาะสม โปร่ง โล่ง อากาศถ่ายเทสะดวก					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

😊😊ขอขอบคุณความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม😊😊