



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานประชาสัมพันธ์ ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ สำนักปลัด โทร ๐ ๒๐๑๗ ๗๓๙๑
ที่ ปท ๗๑๙๐๘/๗๐ วันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๖๗
เรื่อง รายงานสรุปแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการประชาชน ประจำเดือนเมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗
ณ ศูนย์บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า

ด้วยงานประชาสัมพันธ์ ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการประชาชน ณ ศูนย์บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่ขอรับบริการ ประจำเดือนเมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗ โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างการเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๔๖ คน

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(ลงชื่อ).....*ทิพย์นารี หัษิมตง*.....

(นางสาวทิพย์นารี หัษิมตง)

พนักงานจ้างเหมาบริการ งานบริการประชาชนผ่านระบบออนไลน์
ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS)

ความเห็นผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

- *ทีโอปอทรม*

(ลงชื่อ).....*ธีรญาภา*.....

(นางสาวธีรญาภา ชวีญไผ่)

หัวหน้าฝ่ายแผนงานและงบประมาณ รักษาราชการแทน

ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

/ ความเห็นรองปลัด ...

ความเห็นร้องปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า

เห็นควรทำโดยคนในชุมชนตำบล

(ลงชื่อ).....

(นางสาวณิชาภัทร สงวนวงศ์)

ร้องปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า

-เห็นด้วยตามเรื่อง -

(ลงชื่อ).....

(นายพรชัย ไชยกุล)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า

คำสั่งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า

() ทราบ

() ความเห็นอื่นๆ

(ลงชื่อ).....

(นายสมชาย อยู่เย็น)

รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า

หมายเหตุ บันทึกข้อความกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ ที่ ปท ๗๑๙๐๘/๗๐ ลงวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๖๗
เรื่อง รายงานสรุปแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการประชาชน ประจำเดือนเมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗
ณ ศูนย์บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า
ประจำเดือนเมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗



จัดทำโดย

งานประชาสัมพันธ์ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า
อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

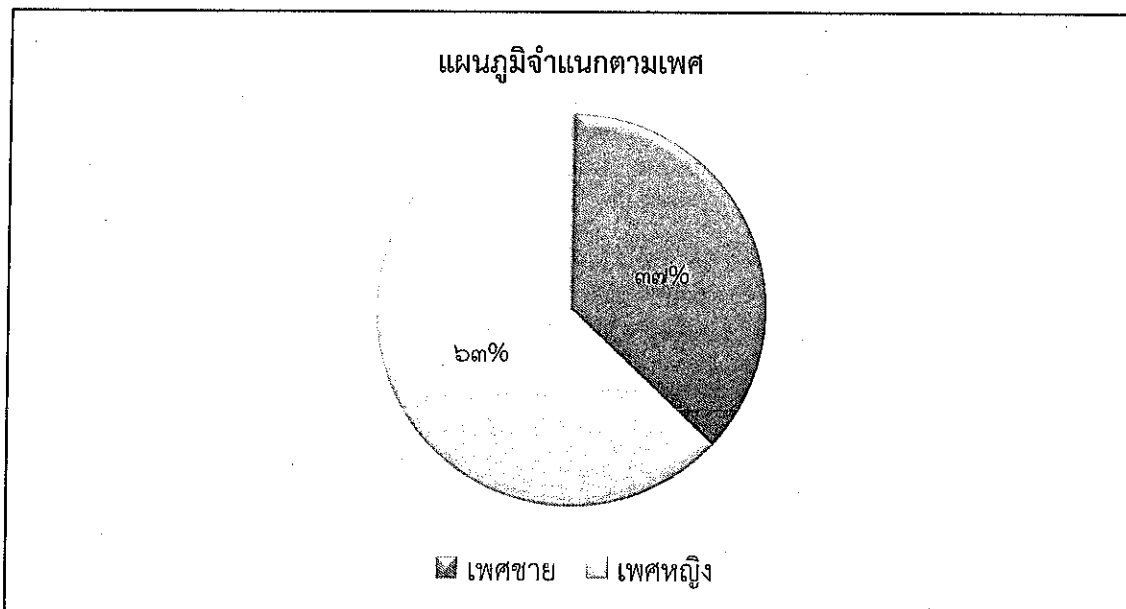
**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่ต้องการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า**

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้าได้จัดตั้งศูนย์บริการประชาชนหรือศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS) เพื่อเป็นจุดอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกในด้านการให้ข้อมูล การให้คำปรึกษา การรับเรื่องส่งต่อเอกสารและการชำระค่าบริการต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ทางองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้าได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า โดยการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่เข้ารับบริการ จำนวน ๔๖ คน ประจำเดือนเมษายน พ.ศ.๒๕๖๗ ซึ่งผลการประเมินสรุปได้ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

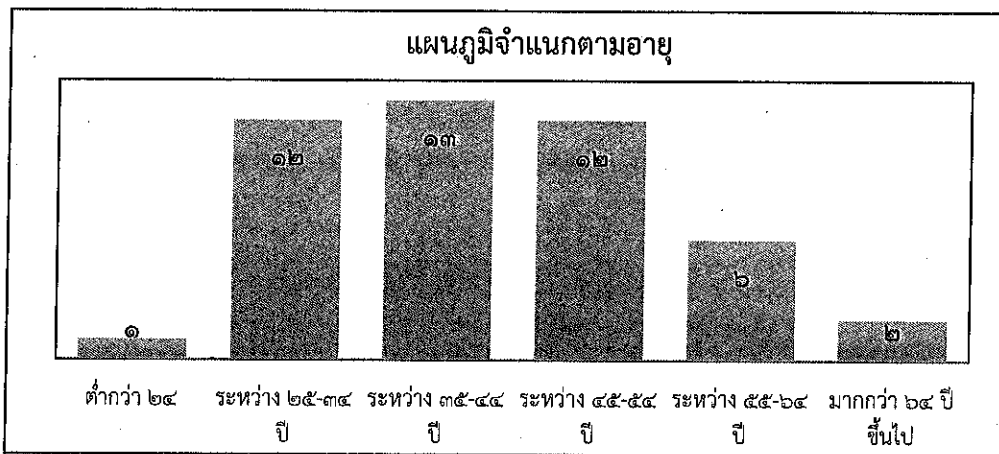
เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๑๗	๓๗
หญิง	๒๙	๖๓
เพศทางเลือก	-	-
รวม	๔๖	๑๐๐



ประชาชนส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓ รองลงมา คือ เพศชาย จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗

ตารางที่ ๒ ตารางแสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

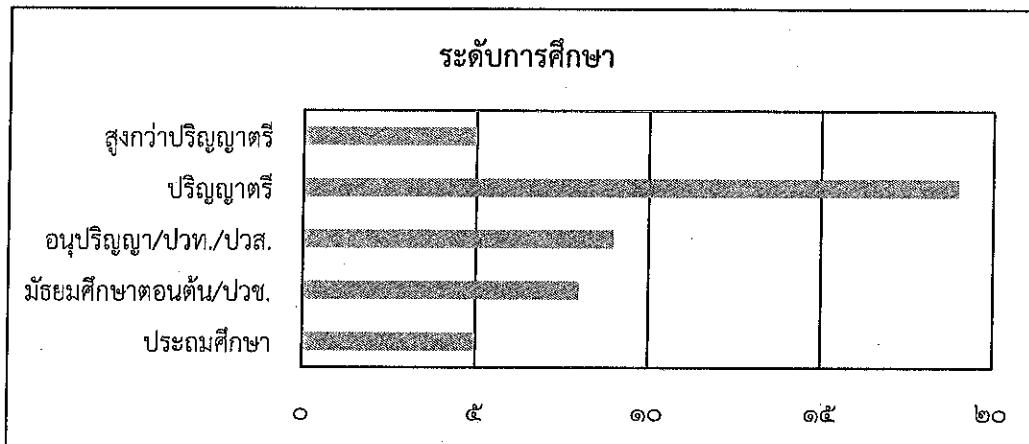
อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๕ ปี	๑	๒
ระหว่าง ๒๕-๓๔ ปี	๑๒	๒๖
ระหว่าง ๓๕-๔๔ ปี	๑๓	๒๙
ระหว่าง ๔๕-๕๔ ปี	๑๒	๒๖
ระหว่าง ๕๕-๖๔ ปี	๖	๑๓
มากกว่า ๖๔ ปีขึ้นไป	๒	๔
รวม	๔๖	๑๐๐



ประชาชนส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถาม มีอายุ ๓๕-๔๔ ปี จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙ รองลงมาคือ อายุระหว่าง ๒๕-๓๔ ปี จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖ อายุระหว่าง ๔๕-๕๔ ปี จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖ อายุระหว่าง ๕๕-๖๔ ปี จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓ อายุมากกว่า ๖๔ ปีขึ้นไป จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔ และอายุต่ำกว่า ๒๕ ปี จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒

ตารางที่ ๓ ตารางแสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

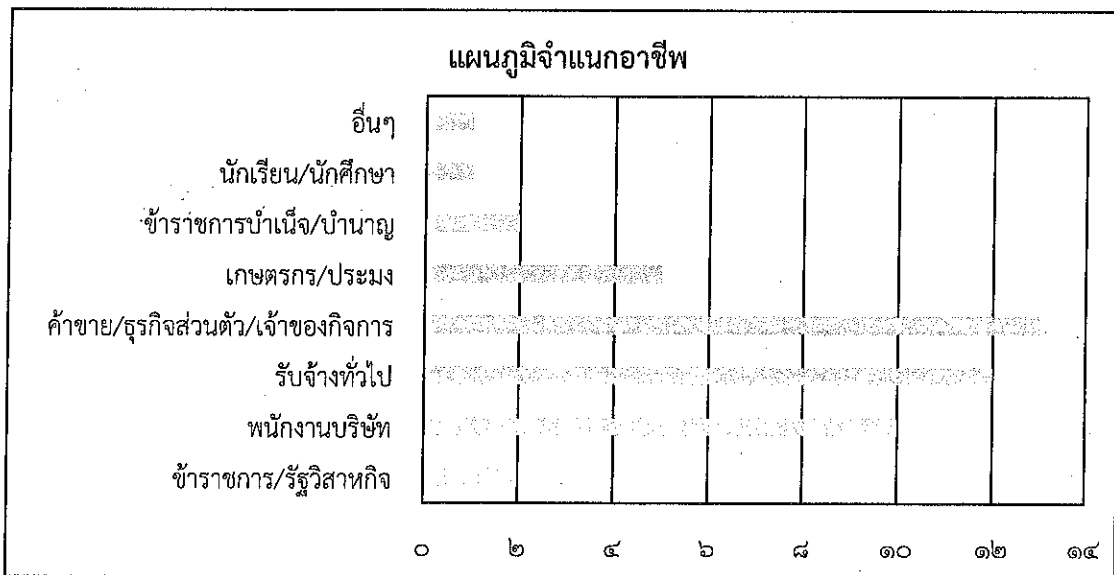
ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๕	๑๑
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๘	๑๗
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	๙	๒๐
ปริญญาตรี	๑๙	๔๑
สูงกว่าปริญญาตรี	๕	๑๑
รวม	๔๖	๑๐๐



ประชาชนส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑ รองลงมาในระดับอนุปริญญา/ปวท./ปวส. จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐ ระดับมัธยมต้น/ปวช. จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗ ระดับประถมศึกษา จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑ และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑

ตารางที่ ๔ ตารางแสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพหลัก

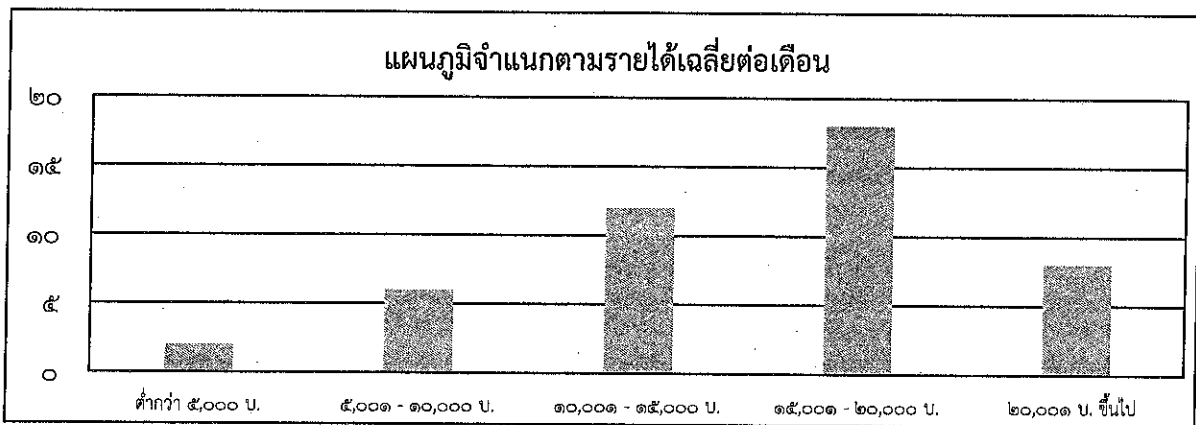
อาชีพหลัก	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๒	๔
พนักงานบริษัท	๑๐	๒๒
รับจ้างทั่วไป	๑๒	๒๗
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/ เจ้าของกิจการ	๑๓	๒๘
เกษตรกร/ประมง	๕	๑๑
ข้าราชการบำนาญ/บำนาญ	๒	๔
นักเรียน/นักศึกษา	๑	๒
อื่นๆ	๑	๒
รวม	๔๖	๑๐๐



ประชาชนส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามมีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘ รองลงมาอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗ พนักงานบริษัท จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒ อาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑ อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔ ข้าราชการบำนาญ/บำนาญ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔ และนักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒ และอาชีพอื่นๆ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒

ตารางที่ ๕ ตารางแสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

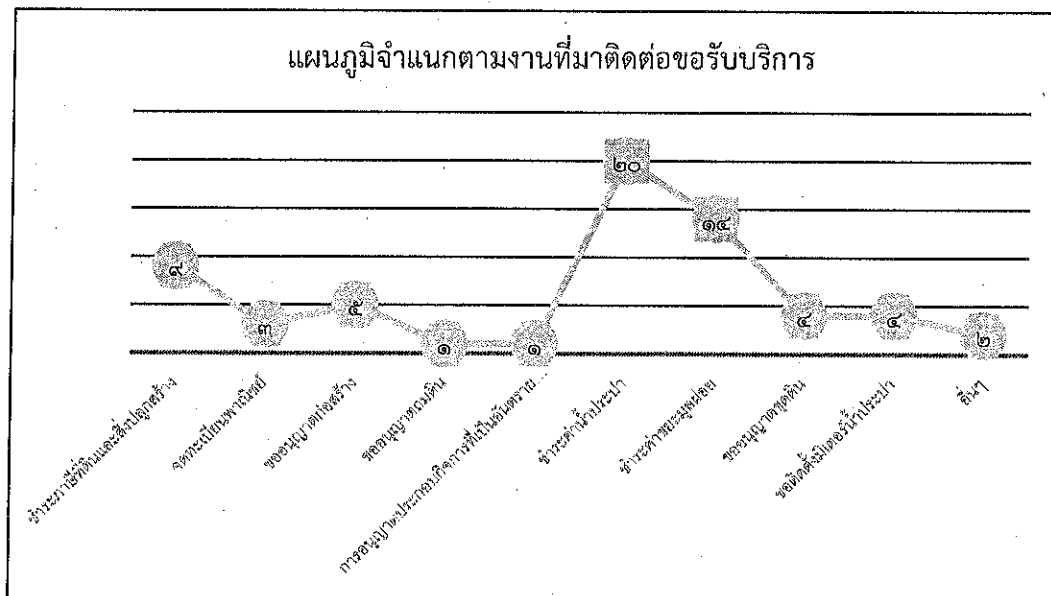
รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บ.	๒	๔
๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บ.	๖	๑๓
๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บ.	๑๒	๒๖
๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บ.	๑๘	๓๙
๒๐,๐๐๑ บ.ขึ้นไป	๘	๑๘
รวม	๔๖	๑๐๐



ประชาชนส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามมี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บ./เดือน จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙ รองลงมารายได้ ๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บ./เดือน จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖ รายได้ ๒๐,๐๐๑ ขึ้นไป จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘ รายได้ ๕,๐๐๑-๑๐,๐๐๐ บ./เดือน จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓ และรายได้ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บ./เดือน จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔

ตารางที่ ๖ ตารางแสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานที่ท่านมารับติดต่อขอรับบริการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

การให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๙	๑๔
จดทะเบียนพาณิชย์	๓	๕
ขออนุญาตก่อสร้าง	๕	๘
ขออนุญาตถมดิน	๑	๒
การอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๑	๒
ชำระค่าน้ำประปา	๒๐	๓๒
ชำระค่าขยะมูลฝอย	๑๔	๒๒
ขออนุญาตขุดดิน	๔	๖
ขอตัดตั้งมิเตอร์น้ำประปา	๔	๖
อื่นๆ	๒	๓
รวม	๖๓	๑๐๐

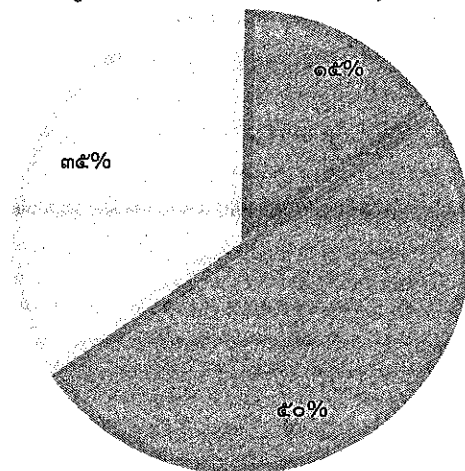


ประชาชนส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ งานชำระค่าน้ำประปา จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒ รองลงมา งานชำระค่าขยะมูลฝอย จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒ งานชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔ งานขออนุญาตก่อสร้างจำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๘ งานขออนุญาตขุดดิน จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖ งานขอตัดตั้งมิเตอร์น้ำประปา จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖ งานจดทะเบียนพาณิชย์ จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕ อื่นๆ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓ งานขออนุญาตถมดิน จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒ และงานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒

ตารางที่ ๗ ตารางแสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการรับบริการในข้อ ๖ ก็ี่ครั้งต่อปี

จำนวนการรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า ๓ ครั้งต่อปี	๗	๑๕
๔ - ๕ ครั้งต่อปี	๒๓	๕๐
มากกว่า ๕ ครั้งต่อปี	๑๖	๓๕
รวม	๔๖	๑๐๐

แผนภูมิการรับบริการจำนวนต่อปี



ประชาชนที่ส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามมารับบริการจำนวน ๔-๕ ครั้งต่อปี จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐ รองลงมามารับบริการมากกว่า ๕ ครั้งต่อปี จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕ และมารับบริการน้อยกว่า ๓ ครั้งต่อปี จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ใช้มาตราวัดแบบทาโร 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	๔๕	๑๒๘	๑๕	๐	๐	๔๖	๔.๐๘	มาก
๒) การให้บริการมีขั้นตอนชัดเจนไม่ซับซ้อน	๗๕	๑๐๘	๑๒	๐	๐	๔๖	๔.๒๓	มากที่สุด
๓) มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง	๘๐	๑๐๔	๑๒	๐	๐	๔๖	๔.๒๖	มากที่สุด
๔) เอกสารในแบบคำร้อง แบบฟอร์มต่างๆ มีข้อความชัดเจนเข้าใจง่าย	๘๐	๑๐๔	๑๒	๐	๐	๔๖	๔.๒๖	มากที่สุด
๕) ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม / สภาพงาน	๘๕	๑๐๔	๖	๒	๐	๔๖	๔.๒๘	มากที่สุด
๖) มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ	๘๕	๙๖	๑๕	๐	๐	๔๖	๔.๒๖	มากที่สุด
รวม							๔.๒๒	มากที่สุด

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	๕	๔	๓	๒	๑			
ด้านคุณภาพการให้บริการ								
๑) การให้บริการหลากหลายช่องทาง	๖๐	๑๑๒	๑๘	๐	๐	๔๖	๔.๑๓	มาก
๒) มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	๕๕	๑๑๒	๒๑	๐	๐	๔๖	๔.๐๘	มาก
๓) มีช่องทางการเลือกให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม / สภาพงาน	๕๐	๑๑๖	๒๑	๐	๐	๔๖	๔.๐๖	มาก
๔) มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยสำหรับบริการ	๖๕	๑๑๒	๑๕	๐	๐	๔๖	๔.๑๗	มาก
รวม							๔.๑๑	มาก

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	๕	๔	๓	๒	๑			
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่								
๑) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	๑๐๐	๙๖	๖	๐	๐	๔๖	๔.๓๔	มากที่สุด
๒) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๑๐๐	๑๐๐	๓	๐	๐	๔๖	๔.๔๑	มากที่สุด
๓) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ พร้อมให้บริการ	๑๒๕	๘๐	๓	๐	๐	๔๖	๔.๕๒	มากที่สุด
๔) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นกันเอง	๑๐๐	๑๐๐	๓	๐	๐	๔๖	๔.๔๑	มากที่สุด
๕) เจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	๑๑๕	๘๘	๓	๐	๐	๔๖	๔.๔๗	มากที่สุด
๖) เจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ไม่ขอสิ่งตอบแทน	๑๑๐	๙๖	๐	๐	๐	๔๖	๔.๔๗	มากที่สุด
รวม							๔.๔๔	มากที่สุด

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	๕	๔	๓	๒	๑			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
๑) สถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับการเดินทางมาขอรับบริการ	๗๐	๑๒๔	๓	๐	๐	๔๖	๔.๒๘	มากที่สุด
๒) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน เข้าใจง่าย	๗๐	๑๑๖	๙	๐	๐	๔๖	๔.๒๓	มากที่สุด
๓) ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	๑๐๐	๑๐๐	๓	๐	๐	๔๖	๔.๔๑	มากที่สุด
๔) ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม	๙๐	๑๐๔	๖	๐	๐	๔๖	๔.๓๔	มากที่สุด
๕) มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้บริการ	๖๐	๑๒๘	๖	๐	๐	๔๖	๔.๒๑	มากที่สุด
๖) มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	๕๕	๑๓๖	๓	๐	๐	๔๖	๔.๒๑	มากที่สุด
๗) มีที่จอดรถสะดวกสบาย เพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	๖๐	๑๐๘	๒๑	๐	๐	๔๖	๔.๑๐	มาก
๘) สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศเหมาะสม โปร่งโล่ง อากาศถ่ายเทสะดวก	๑๐๕	๙๒	๖	๐	๐	๔๖	๔.๔๑	มากที่สุด
รวม							๔.๒๗	มากที่สุด
สรุปผลรวมแบบประเมินความพึงพอใจทั้ง ๔ ด้าน							๔.๒๖	มากที่สุด

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ของ อบต.คลองห้า สรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ	๔.๒๒	มากที่สุด
๒. ด้านคุณภาพการให้บริการ	๔.๑๑	มาก
๓. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๔๔	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๒๗	มากที่สุด
รวม ๔ ด้าน	๔.๒๖	มากที่สุด

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้านของ อบต.คลองห้า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๔๔ รองลงมา คือประชาชนมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๗ มีความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๒ และประชาชนมีความพึงพอใจ ด้านคุณภาพการให้บริการ ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๑ โดยภาพรวมในการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๒๖

จุดเด่นขององค์กร

๑. บรรยากาศเอื้ออำนวยเหมาะต่อการทำงาน
๒. บริการดี ติดต่อดี ให้คำปรึกษาได้ดี
๓. มีความรวดเร็วในการประสานงาน
๔. ติดต่อดีสะดวก
๕. มีเจ้าหน้าที่บริการตลอด/มีใจให้บริการ
๖. เจ้าหน้าที่น่ารักและเป็นกันเอง อธิบายข้อสงสัยได้โดยละเอียดได้ถูกต้องครบถ้วน
๗. สถานที่สะอาด เป็นระเบียบ บริการเป็นกันเอง ประทับใจ
๘. บุคลากรมีอัธยาศัยดีมาก อำนวยความสะดวกในส่วนของการให้ข้อมูลเชื่อมโยง

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)
- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> งานรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง | <input type="checkbox"/> งานรับชำระค่าน้ำประปา |
| <input type="checkbox"/> งานจดทะเบียนพาณิชย์ | <input type="checkbox"/> งานรับชำระค่าขยะมูลฝอย |
| <input type="checkbox"/> งานขออนุญาตก่อสร้าง | <input type="checkbox"/> งานขออนุญาตขุดดิน |
| <input type="checkbox"/> งานขออนุญาตถมดิน | <input type="checkbox"/> งานขอตัดตั้งมิเตอร์น้ำประปา |
| <input type="checkbox"/> งานการอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ | |
| <input type="checkbox"/> อื่น ๆ | |

๗. ท่านเคยมาขอรับบริการงานในข้อ ๖ ก็กี่ครั้งต่อปี
- 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😊😊