

ความเห็นผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

- เห็นควรว่า... ๓๗๐/๗

(ลงชื่อ).....*น.น.ค.*.....

(นางนัตยา แผ่พร)

ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

ความเห็นรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า

เห็นควรตามเสนอ.

(ลงชื่อ).....*น.น.ค.*.....

(unsai'ffau%lÓ uuvtunnṛ)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า

nonuśudānasĀnṛṣuîMnîdnuónuanaaw#n

(ลงชื่อ).....*น.น.ค.*.....

(นายพรชัย ไชสกุล)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า

âṅṅununa ĀnṛṣuîMnṣdqúónuanaasîhn

() ทราบ

() ความเห็นอื่นๆ

(ลงชื่อ).....*น.น.ค.*.....

(นายอัศวิน วงศ์นาค)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า

รายงานประชาสัมพันธ์ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ ที่ ปท ๗๑๙๐๘/๑๕๘
๒๕๖๗ เรื่อง รายงานข้อมูลการให้บริการประชาชน ประจำเดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

(ccuutħnut;uffnóannng-l

ลงวันที่iuejnzju

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า

1 明"IR

. 何. ImdbnJ



จัน vi ~ in 日

งานประชาสัมพันธ์ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

のつ 1 も 明つ 例つ 明つ

のの na の 明つ 明イ 何明 5 つ **นี้**

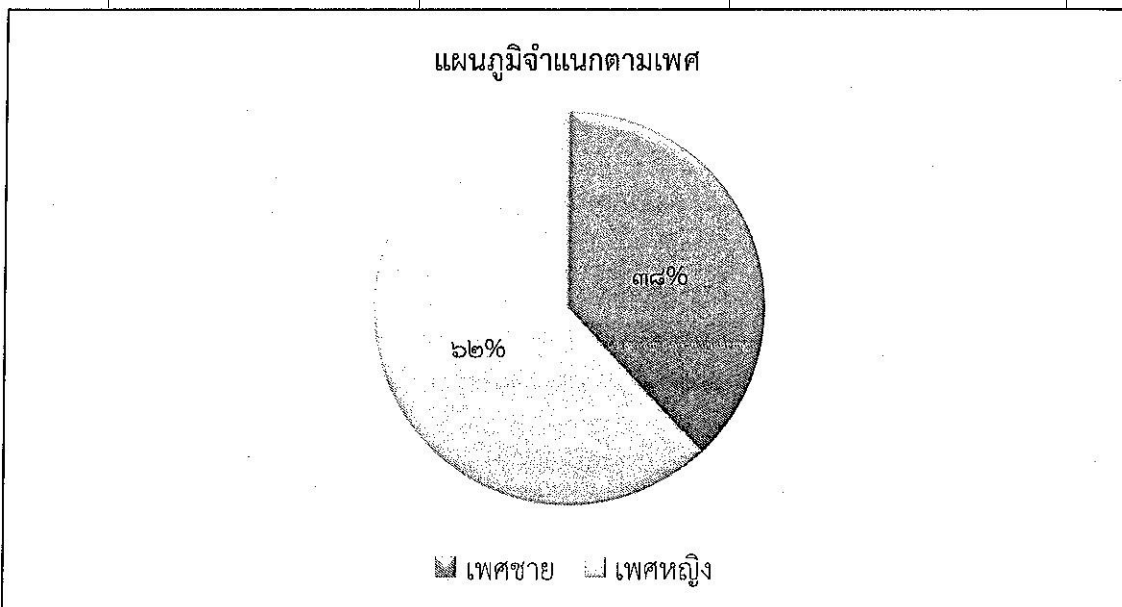
**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่ต่อกรให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า**

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

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

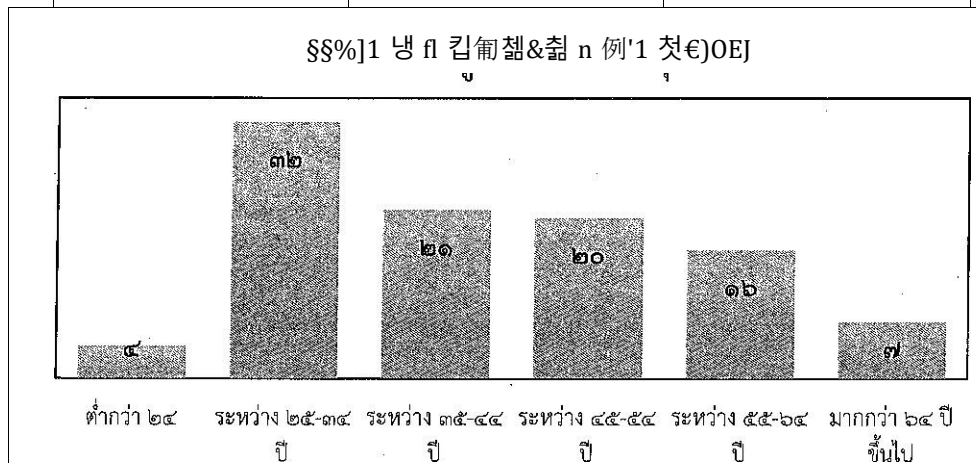
| | | |
|-------------|-------|-----|
| | {quou | |
| | | |
| | | bb |
| เพศทางเลือก | | |
| | 000 | 000 |



ประชาชนส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน ๖๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘
 รองลงมา คือ เพศชาย จำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒

이 Q 言'1 텅뽀 1 예例'I 등'1 럽,Lan`葡 PI 꿩깁 1 갡 뺏 a ㅁ뚝 0 신 6 ㅁ깁 0 럽 n 益월이 20 킨'I`葡
 '1&t 냉 n 例'I 킬 0 다 e]

| | 훼'1 꿩 21 갡 | 를 08 益ㅁ |
|------------------------------|------------|---------|
| ต่ำกว่า ๒๔ ปี | | |
| i ㅁ 1 서집'I 럽 10 전훼 fid 1] | mb | mb |
| §협 VI 갡'1 뽀 md-dd 원 | 100) | 10◎ |
| §협 1 저갡•n 법 로로- 전로 | 100 | bo |
| 등ㅁ 1 기찬'I 뽀 로.<- 등 d 1-1 | 9b | 0b |
| unnnål 10d *]1 ㅁ 11] | | |
| 등 21] | @00 | ◎0 0 |



원등弓 61 기인 1 냉 a 갡뺏 1VIㅁ vi(₩)01]LLtjtj7 包뽀 Q'길 1 첨 0 기 t] bd-md §기 1 냉갡 1]
 mb 例 1 냉 h 이 L 린 1 갡꿩 0 른]a ㅁ mb §0 뽀 a 뽀행' nn 힌 0"l|巴葡彩 1,1 이`1 and-dd 90 기 1 냉갡 1 갡
 10◎ 취괘肖이 L[괘ㅁ包른]益%包'1 법§큰꺀"l "l 럽 전전-전로 원 qo 기 1 냉갡 1 냉 (90 예 1 냉
 F 이§f]킵뚝 0?]a ㅁ bo ◎"l 우' 등%VI+ 1 뽀 로로-일 öd 乳'1 합갡 1 냉 9b ㅁ 1 냉 9b E)Q?.Jl.]"IPIÜI +
 I bd f]괘합 11]

葡"lIt]갡 1 냉 이 h 이 L[1 냉휴 8t]行% ๗ และอายุต่ำกว่า bd + ll 냉집 1 냉 ㅁ 1 냉
 ตารางที่ ๓ ตารางแสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

| | | |
|------------|-------|--|
| *iunnşanun | {nunu | |
|------------|-------|--|

| | | |
|--------------------------|-----|-----|
| ประถมศึกษา | | b |
| Jifieuantynmaup\u/l-hsu. | @d | |
| audiagun/th%./lha. | | |
| | | dGR |
| สูงกว่าปริญญาตรี | | |
| | 000 | 000 |

| | |
|--|-------------------|
| <p>สูงกว่าปริญญาตรี</p> <p>ปริญญาตรี</p> <p>audiguguq/1-</p> <p>hM./tha.</p> <p>xifiEJ3ftnq.ynnauñu/d</p> <p>ru.</p> | <p>*iunnşanvn</p> |
|--|-------------------|



o @o bo do do bo

ประชาชนส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ๕๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๙ รองลงมาระดับอนุปริญญา/ปวท./ปวส. จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช. จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔ ระดับประถมศึกษา จำนวน ๖ และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓

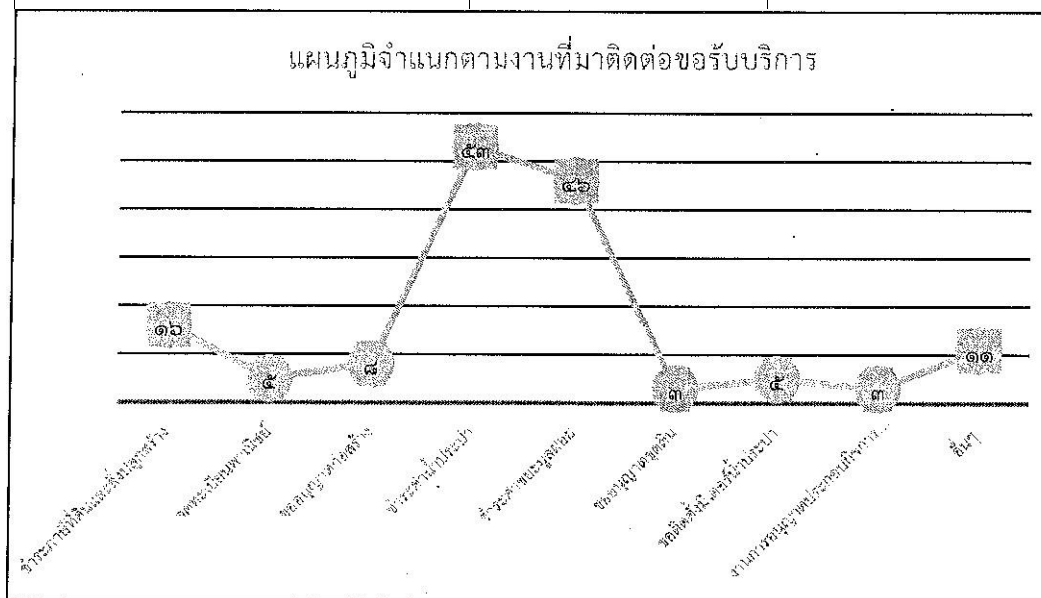
ตารางที่ ๔ ตารางแสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพหลัก

| อาชีพหลัก | จำนวน | ร้อยละ |
|--|-------|--------|
| ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | ๐ | ๐ |
| พนักงานบริษัท | | ๖๖ |
| รับจ้างทั่วไป | ๖๐ | |
| ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/ เจ้าของกิจการ | ๖๑ | |
| เกษตรกร/ประมง | | |
| ข้าราชการบำนาญ/บำนาญ | | |
| อื่นๆ | ๐ | ๐ |
| รวม | ๖๖ | ๖๖ |

| แผนภูมิจำแนกอาชีพ | | | | | |
|------------------------------------|------|----|-----|----|-----|
| ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | 0% | 0 | 0 | 0 | 0 |
| อื่นๆ | 0% | 0 | 0 | 0 | 0 |
| เกษตรกร/ประมง | 0% | 0 | 0 | 0 | 0 |
| ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ | 91% | 61 | 91 | 61 | 91 |
| รับจ้างทั่วไป | 91% | 60 | 91 | 60 | 91 |
| พนักงานบริษัท | 66% | 66 | 66 | 66 | 66 |
| รวม | 100% | 66 | 100 | 66 | 100 |

ประชาชนส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามมีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน ๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐ รองลงมาอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน ๖๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๑ อาชีพพนักงานบริษัท จำนวน ๖๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๖ อาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๙ อาชีพอื่นๆ จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖ และอาชีพข้าราชการบำนาญ/บำนาญ จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕

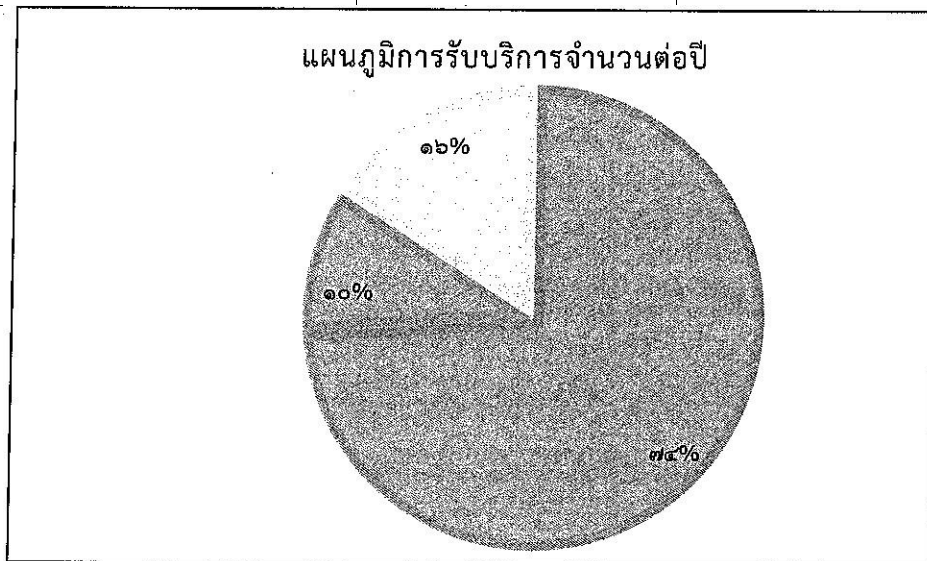
| | | |
|--|-----|---------|
| ชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง | | 00, bol |
| จดทะเบียนพาณิชย์ | | |
| ขออนุญาตก่อสร้าง | | d,GTGn |
| maaugunmnuou | 0 | 0 |
| nnzaugunmthynaufiqnnifizu iunşn"aatnn1N | | |
| ชำระค่าน้ำประปา | dm | md.mm |
| ชำระค่าขยะมูลฝอย | db | mo.b7j |
| ขออนุญาตขุดดิน | | b |
| ขอตติดตั้งมิเตอร์น้ำประปา | | |
| | | Ol.md |
| | odo | 000 |



ประชาชนส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ งานรับชำระค่าน้ำประปา จำนวน ๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๓๓ รองลงมา งานชำระค่าขยะมูลฝอย จำนวน ๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๖๗ งานรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๖๗ งานอื่นๆ จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๓๔ งานขออนุญาตก่อสร้าง จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๓๓ งานขอตติดตั้งมิเตอร์น้ำประปา จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๓ งานจดทะเบียนพาณิชย์ จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๓ งานขออนุญาตขุดดิน จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒ และงานการอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒

ตารางที่ ๗ ตารางแสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการรับบริการในข้อ b
finšwiú.]

| | | |
|------------------|-------|-----|
| qhUQUf11{tJU3nQí | +uou | |
| m n%vfaÜ | | |
| d - d náhř_J | | |
| jannnin d' | | |
| | g) 00 | 000 |



ประชาชนที่ส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามมารับบริการน้อยกว่า ๓ ครั้งต่อปี จำนวน ๗๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๔ รองลงมาใช้บริการมากกว่า ๕ ครั้งต่อปี จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖ และมาใช้บริการ ๔-๕ ครั้งต่อปี จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐

m 됴 1] 됴뵐石 1 냉 non 및유뵐이혜 1 많 no 됴 1 류뵐爸 no 됴 no 罍」言吼『』뵐何 QI 행
」뵐렵 1 시 01 篤 11 닝 nil 뵐 11 楸」 0 이뵐壽 11§넛」 기」 VI'li,냥 t]勺팅」 q 냉 1] (Taro Yamane) 1 이 81 齊 n 기 1 싹 1 닝 punt-I 닝%fino 言 1 류例부 C,뵐 1 닝,IR 毘,f]깁 ginn 百
•i(*)하강,It]들 11 갡 L 내益毘하집하뵐似

뵐%하원 non 월류目 1 乳

● 1 지렵 1 첫 01 아:] "If)taa 이11h"l 위 n 腎현 &

● 耐렵VI이翹」 on 耐범VI包 1 예 1

] 기 1 냉 n 益'1 뵐 心南*viq 腎

권 瓜 VI01 乳 1i0 巴

tjPlQLV1nnt 1.0 耐&기包 1

乳{08 盪이 11 南\$vin 腎된

㉠

들弓例첫 n 기 10 워 at 耐"ILQRtj 로(鬱◎ -

로°C0 1,1 회 기 t隘답勾뿔 1 시 01 乳답

nnvia 이 耐기\$끓言 t血로◎ - d.bo 귀회

기 t뿔뿔 워뿔 1 시 01 乳항 on

耐나例뿔b.듬◎ - m.do 1/1 탕 "1 은 崙렬

웁`VI01 혜 1h1 갱 nan < 耐OCQät 耐.弓◎ - 뇨튼 0

1,1 행 "1 은 6 뿔耐뿔VI01 혜置包 8

●61!覓喬 t] 0.00 - ◎.弓 0 1,1 행 "1 빈餼뿔耐뿔뿔包 1 집{€t}%{a 이

ヲヲヲ ㄴ이 0 듬 0`L,繇例럽匍기 1 냉 21 갱益협를包 ya 罍핀 0 럽何 2 가 1]웃`VI0 뿔혜 『
iono 듬 1 류우 胥 no 듬

| | | | | | | | |
|--|------------------------|-------|--------|---------|---------|--------|---|
| non 및 1 치`1N01 행 11 냉 m 言 1 류일삼 m 듬 | 듬협뿔뿔 f 탕'1 콤 웁&VI이匍 | | | | | | |
| | 콤 on vi 繇例 | 1]가 n | 1]11 냉 | 1 냉 DE] | 1 갱 DE] | 듬 2 용] | 듬협 n 우] fi 깁 0 회] VI 1,냉한 1 寸 |
| | | | | | | \$웁삼은] | |
| 류 o 힘 n 듬뿔것] 쥘힘 nn 듬 it 갱이이냉爾 P]듬 1 류뿔焉 no 듬 | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|--|-----|----------|---|---|---|------|------------|------------------|
| @) Y 罽 0 纛뵓言 n 苛뵓崙 絲 n 뵓 tit 닝예힌 1 닝 no 등 11i 험弓 nn 등 0tj 기렵 6 Y 이횡훼 1 닝 | mbo | obo | | | 0 | G)00 | | I.]fiflYlan |
| nn 籌 11i 뵓弓 nn 등心 til 닝예 0 꿏% Y 91 훼힝 11j 흥뵓 do 훗 | mbd | ood | | | 0 | @00 | 전표고 l 叨 | 1]기 n 叨絲 이 |
| m) 11n 하§11i 蒲 m 밋 fh 갱 1 원 mn]」 罽 n 苛 뵓 n 包 1 닝- 14d 뵓 | mho | @)叨 叨 | 0 | | 0 | G)00 | 로전 b | 뵓」 nnvoan |
| d) L 包 n 箭 "l 들 11 냥[L 뵓 1]fin§0 뵓 IL 뵓 1]vi0 꿏회」 (5*1 뵓 61 罽 t]包 R 갱'13」 5b'이*乳 1 닝§苞 "It 乳尋 n 른] | mdd | ◎o 弓 | | 0 | 0 | G)00 | | U"lflYld9 |
| d)言뵓 e]렵 L 갱益 on'1 言 11i 하」 脣 nn 등VI L)쌩」 '1 罽絲 g」 nt]n(罽n 言言 3」 / 겪\$1 기 1 시법 0 힝 | mbd | | | | | G)00 | 로 G 하 | 111 이'1 絲 (罽) |
| 등) 11m 들罽"ILVI罽 1 킷 i 益힌 羽 Qt 류 l 꿏 m 言 1 罽 3m 등 | mdd | ood | | 0 | 0 | 000 | 로 b 罽 | 1]기 n VI?례 |
| | | | | | | | 로.b 罽 | 뵓」 on 耘 絲 9 |

| | | | | | | | | |
|---|-------------------------------|--|--------------------|--------|-------|-------|--|--|
| fi 罽%]웃`VI0%11 냥 m 言 1 류린籥 m 등 | 등罽苛친 n 딩이!礪 &궤 01 寸 | | | | | | | |
| | 회 」• lf vi 絲 例 | | 1.IQ 우냥 n 益'1\$ | 1 냥 0e | 1 냥@e | 등칭 1] | | |
| 十 11 냥 n 靄 no 뵓 no 등 1 류 1]罽 no 등 | | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|--|-----|-------------|--|---|---|------|--------|-------------------|
| ◎) n 기 i11 耳됨弓 fÄQ 言 1,IR 기 n 뼈 6 기 tj 5d0 뜻뻘 n 뜻 | mdo | ◎ ◎ 툼 | | | 0 | 000 | d.bGRJ | |
| 10) 111-1%*덩 a 이렵 6 了뿡이 0 팀德 Q 百 1 류원言 nn 등 6M 이 L 웨합 | mdd | ◎ ◎b | | 0 | | G)00 | d.gj | 회」 "l 曾 VI絲 n |
| 휘) 11 침 0 目 Yin 目 nn 들§6 包 ntlä 흰焉 nn 百 11 IVI 항」 03 諳」 n 됨 fi 匍 n 言言청」 /絲 \$1Q 뽏`1 기 1 닝 | mdo | obd | | | 0 | @00 | 로등구외 | |
| 로) 110 원 f 匾 t- {L 妥弓 L 끼꺾包 뽏협 01 겨 1/11 닝?팀」 빈飜"IVI등뽏뽏言 nQ 등 | mmo | | | | 0 | 000 | 로는 d | 1」 'If)뽏 췘이 |
| | | | | | | | bmj | 3」 'If)tfI€lfi |

| | | | | | | | | |
|---|--|----------|-----|--------|----------|------------|-----------------|--|
| <p>non 罽爪 VI01 진 11 갱 m 등 1 류됨춤 m 등</p> | <p>등 3 靑팅」 fi 쫓'1 킵耐刮 뽕 01 包</p> | | | | | | | <p>등협 fi 렛 」 n 당 PI 용 」 뽕 궤 01 可</p> |
| <p>南 1"§1 亂爸 m 등얏]0 올 L 접 o 뽕 tin 위</p> | 1]디 n | | thu | 1 냉 08 | 1 냉 0 은] | 등강행.] | | |
| <p>◎),{0M 置 n vi 1 류됨궤 m 등齊 깅바 n 친 ru 罽월 §§恤」 IL 쉼팅」 1 絲</p> | dba | bo | | 0 | 6) | d.dm | | |
| <p>(叨) §구 liti 기위 1 휴 pin 靨 1 닝 eth 6 Y non 贊 1 氛血 0th <6</p> | 로 m 로 | 로 0 | 0 | 0 | G)00 | 로.d 匏 | | |
| <p>m) {n 罽置 q%1 류됨弓 no 言齊 깅법 n 靑협」 n 言%懿包%§뽕 เอาใจใส่ พร้อมให้บริการ</p> | | | 0 | 0 | 000 | 전%회 G(| 11201,16 例 | |
| <p>로) L 뇨 1 置 n vi 1 류됨 m 등靑 깅빈 non 월 annVI เป็นกันเอง</p> | 로 o 로 | | 0 | | 000 | 로첩 G) | 1]1 臼 1/1 自例 | |
| <p>로) §d0141111,1§립 1 닝%!회」 何 깅 n 텨」 百何깅'I 갱」 an ㅁ n 등§111 닝 nn 등협 i'뽕צל f?? 百</p> | dod | | 0 | 0 | 000 | d.d | 것 onVI견이 | |
| <p>등) §{'기 1 기 t 갱기 1,IL 림 u 무」 월 n 집'1 匏 61 包罽예 da 삶弓例시 9, 11 닝 no 言靑幻縹 14 置 q vi 1 팅」 ㅁ힌저'첩예 0 흰뽕 evo 칩</p> | mdd | 섯 1 叨 | 0 | 0 | 0 | 900 로되덱 1] | 용」 'it-unan | |
| | jJ0f1Vlan | | | | | | | |

| ความพึงพอใจในการให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | | | |
|--|------------------|------|-----|---|---|------|----------------|------------------|
| | Vlan | | thu | | | | | ระดับความพึงพอใจ |
| | | | | | | | | |
| ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก | | | | | | | | |
| ๑) สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับการเดินทางมาขอรับบริการ | | | | o | o | 300 | d.bb | xnnuan |
| ๒) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน เข้าใจง่าย | | | | o | o | 300 | d.bd | มากที่สุด |
| ๓) ความสะอาดของสถานที่โดยรวม | mgjd' | 000 | o | o | o | no o | | 2Jnnfan |
| d) ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม | | G)0d | o | o | o | 000 | d.gjd | a.nmqan |
| ๕) มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ | cndo | | o | o | o | 900 | | g.nnvoan |
| ๖) มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ | mçn&' | | o | o | o | | | มากที่สุด |
| ๗) มีที่จอดรถสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ | gndo | | b | o | o | 000 | d. bd | idin fian |
| ๘) สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศเหมาะสม โปร่งโล่ง อากาศถ่ายเทสะดวก | Gn dd | 00 b | o | o | o | 000 | d.gj(i) | adnn fian |
| | | | | | | | <u>d.gio</u> | idimqan |
| สรุปผลรวมแบบประเมินความพึงพอใจทั้ง ๔ | | | | | | | <u>d.gj(6)</u> | <u>unn fian</u> |

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ของ อบต.คลองห้า สรุปได้ดังนี้

| ความพึงพอใจในการให้บริการ | | ระดับความพึงพอใจ |
|-------------------------------------|--------|------------------|
| ๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | d. bd | unnqnan |
| ๒. ด้านคุณภาพการให้บริการ | d. bgj | xnnvqan |
| ๓. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | | xnnvoan |
| d. huâ<€huaenauaynan | d.gjo | มากที่สุด |
| รวม ๔ ด้าน | | <u>unnfia</u> |

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้านของ อบต.คลองห้า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๘๑ รองลงมา คือ ประชาชนมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๐ มีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๘ และประชาชนมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๗ โดยภาพรวมในการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๗๑

ข้อเสนอแนะ / คำชม

- ดิฉันได้รับการต้อนรับอย่างดีในการมาใช้บริการที่ อบต.คลองห้า ตั้งแต่เดินผ่านอาคารหลังเก่า เดินสวนกับคณะท่านนายก อบต. ทั้ง ๓-๔ ท่าน ก็สอบถามว่ามาติดต่อธุระอะไร และชี้บอกให้เดินมา อาคารสีฟ้า ซึ่งดิฉันรู้สึกประทับใจมากค่ะ ที่ อบต.นี้สนใจ ใส่ใจ ประชาชนที่มาใช้บริการ แนะนำดีมาก
- ประทับใจมาก
- โดยทั่วไปทั้งหมด ดีมาก

n"l "Jfl

**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 - ๒๕,๐๐๐ บ.
 ๒๕,๐๐๑ - ๓๐,๐๐๐ บ. ๓๐,๐๐๑ - ๓๕,๐๐๐ บ.
 ๓๕,๐๐๑ - ๔๐,๐๐๐ บ. ๔๐,๐๐๑ - ๔๕,๐๐๐ บ.
 ๔๕,๐๐๑ - ๕๐,๐๐๐ บ. ๕๐,๐๐๑ - ๕๕,๐๐๐ บ.
 ๕๕,๐๐๑ - ๖๐,๐๐๐ บ. ๖๐,๐๐๑ - ๖๕,๐๐๐ บ.
 ๖๕,๐๐๑ - ๗๐,๐๐๐ บ. ๗๐,๐๐๑ - ๗๕,๐๐๐ บ.
 ๗๕,๐๐๑ - ๘๐,๐๐๐ บ. ๘๐,๐๐๑ - ๘๕,๐๐๐ บ.
 ๘๕,๐๐๑ - ๙๐,๐๐๐ บ. ๙๐,๐๐๑ - ๙๕,๐๐๐ บ.
 ๙๕,๐๐๑ - ๑๐๐,๐๐๐ บ. มากกว่า ๑๐๐,๐๐๐ บ.

๖. งานที่ท่านมาติดต่อขอรับบริการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)
- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> งานรับการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง | <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 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 | | | | | |

| 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 โปรง โลง อากาศถ่ายเทสะดวก | | | | | |

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

😊😊ขอขอบคุณความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม😊😊