



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานประชาสัมพันธ์ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ โทร ๐ ๒๐๑๗ ๗๓๙๑

ที่ ปท ๗๑๙๐๘/๒๙๒

วันที่ ๘ ตุลาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานสรุปแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการประชาชน ประจำเดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๗  
ณ ศูนย์บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า

เรียน นายกองการบริหารส่วนตำบลคลองห้า

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

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(ลงชื่อ)..... *จิพรอนันต์*

(นางสาวทิพย์นารี ทับทิมตง)

พนักงานจ้างเหมาบริการ งานบริการประชาชนผ่านระบบออนไลน์  
ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS)

ความเห็นหัวหน้าฝ่ายแผนงานและงบประมาณ

*- เห็นตรงไปทุกสิ่งทุกอย่าง ใน ๒๒/๑๐/๒๕๖๗ ๗๑๒*

(ลงชื่อ)..... *Dina*

(นางสาวธัญญามาศ ขวัญไผ่)

หัวหน้าฝ่ายแผนงานและงบประมาณ

ความเห็นผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

- สหราชอาณาจักร 10/27/2567

(ลงชื่อ).....

(นางนัตยา แพ้พร)

ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

ความเห็นรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า

- 17/10/2567

(ลงชื่อ).....

(นางณัชชนันท์ นนทนาคร)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า

(ลงชื่อ).....

(นายพรชัย ไชยสกุล)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า

คำสั่งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า

(  ) ทราบ

(  ) ความเห็นอื่นๆ .....

(ลงชื่อ).....

(นายอัศวิน วงศ์นาค)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน  
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า  
ประจำเดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๗



จัดทำโดย

งานประชาสัมพันธ์ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า  
อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

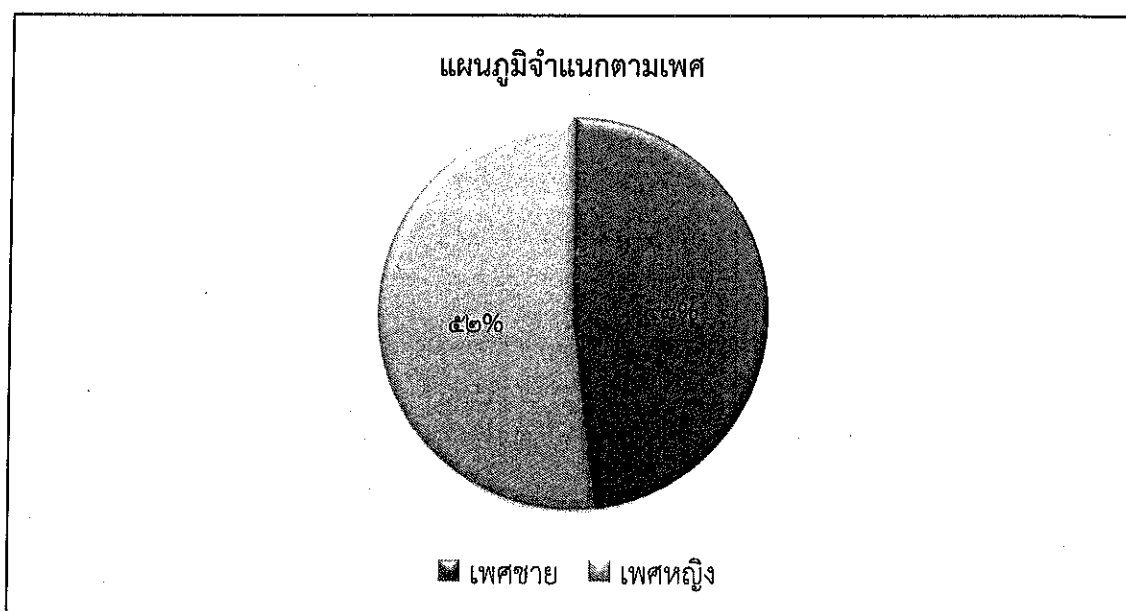
**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่ต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า**

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

**ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**ตารางที่ ๑ ตารางแสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ**

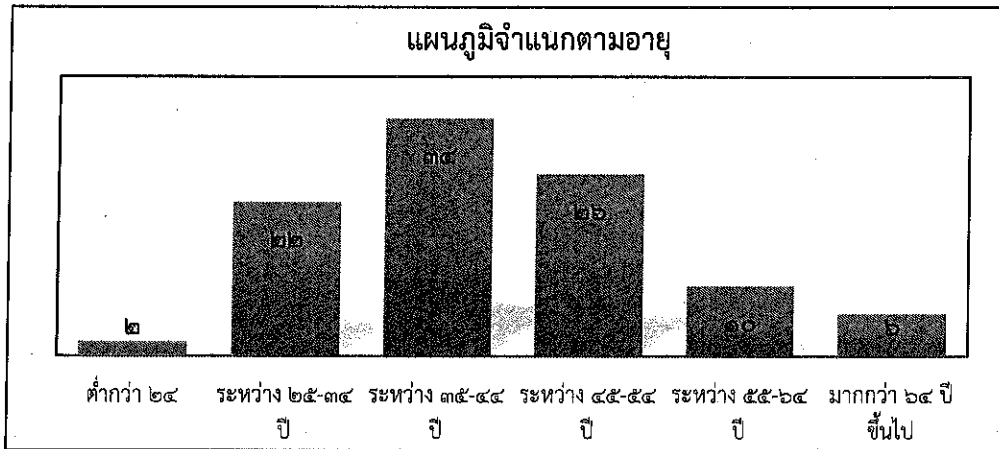
เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๔๘	๔๘
หญิง	๕๒	๕๒
เพศทางเลือก	-	-
รวม	๑๐๐	๑๐๐



ประชาชนส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน ๕๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒ รองลงมา คือ เพศชาย จำนวน ๔๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘

ตารางที่ ๒ ตารางแสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

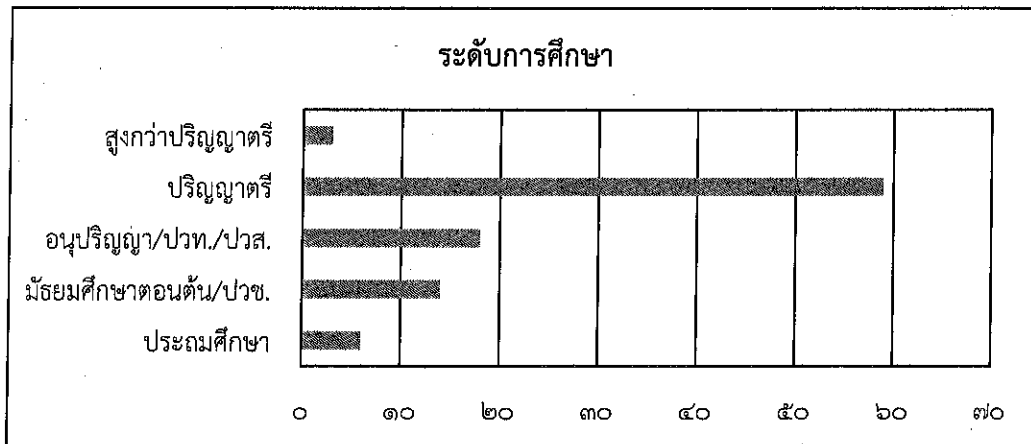
อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๕ ปี	๒	๒
ระหว่าง ๒๕-๓๔ ปี	๒๒	๒๒
ระหว่าง ๓๕-๔๔ ปี	๓๔	๓๔
ระหว่าง ๔๕-๕๔ ปี	๒๖	๒๖
ระหว่าง ๕๕-๖๔ ปี	๑๐	๑๐
มากกว่า ๖๔ ปีขึ้นไป	๖	๖
รวม	๑๐๐	๑๐๐



ประชาชนส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามมีอายุ ๓๕-๔๔ ปี จำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔ รองลงมาคือ อายุระหว่าง ๔๕-๕๔ ปี จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖ อายุระหว่าง ๒๕-๓๔ ปี จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒ อายุระหว่าง ๕๕-๖๔ จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐ อายุมากกว่า ๖๔ ปีขึ้นไป จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖ และอายุต่ำกว่า ๒๕ ปี จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒

ตารางที่ ๓ ตารางแสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

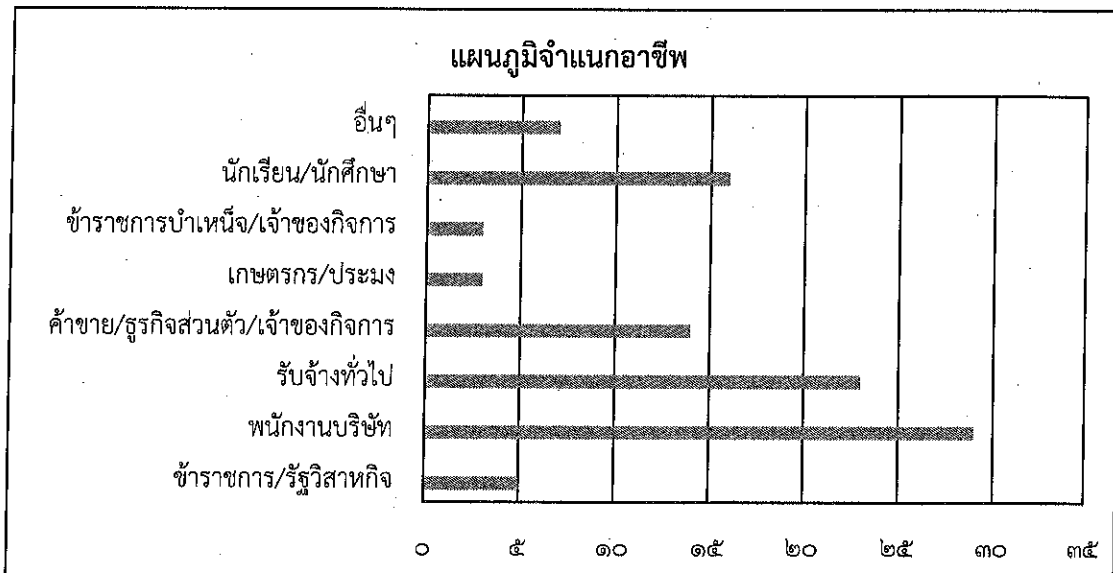
ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๒๔	๒๔
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๑๑	๑๑
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	๓๘	๓๘
ปริญญาตรี	๒๕	๒๕
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๒
รวม	๑๐๐	๑๐๐



ประชาชนส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ที่สำเร็จการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวท./ปวส. จำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘ รองลงมา ระดับปริญญาตรี จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕ ระดับประถมศึกษา จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช. จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑ และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒

ตารางที่ ๕ ตารางแสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพหลัก

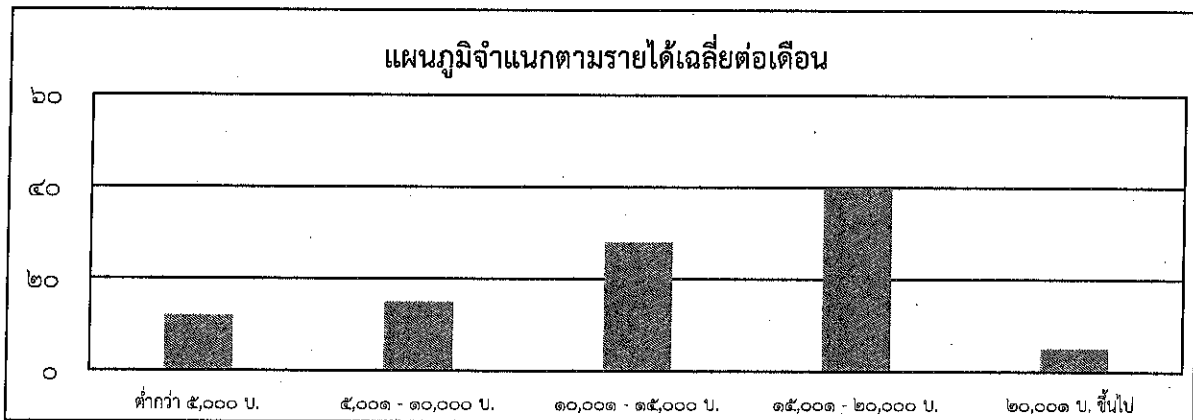
อาชีพหลัก	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๕	๕
พนักงานบริษัท	๒๙	๒๙
รับจ้างทั่วไป	๒๓	๒๓
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/ เจ้าของกิจการ	๑๔	๑๔
เกษตรกร/ประมง	๓	๓
ข้าราชการบำเหน็จ/บำนาญ	๓	๓
นักเรียน/นักศึกษา	๑๖	๑๖
อื่นๆ	๗	๗
รวม	๑๐๐	๑๐๐



ประชาชนส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามมีพนักงานบริษัททั่วไป จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙ รองลงมาอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓ อาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖ อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน ๑๔ คน คิดเป็น ร้อยละ ๑๔ อาชีพอื่นๆ จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗ และอาชีพข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕ อาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓ และอาชีพข้าราชการบำเหน็จ/บำนาญ จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓

ตารางที่ ๕ ตารางแสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

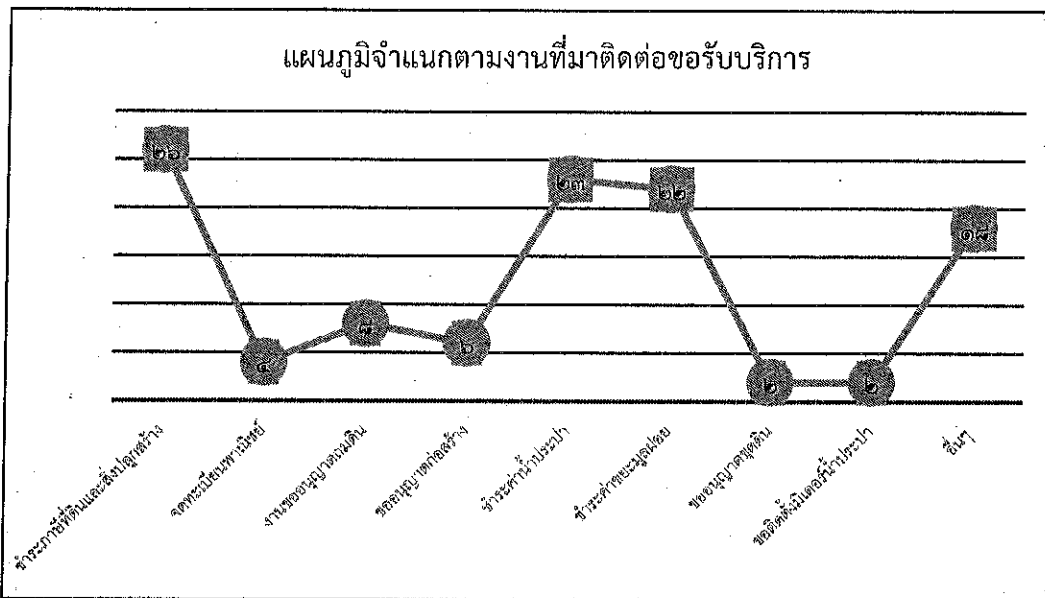
รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บ.	๑๒	๑๒
๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บ.	๑๕	๑๕
๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บ.	๒๘	๒๘
๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บ.	๔๐	๔๐
๒๐,๐๐๑ บ.ขึ้นไป	๕	๕
รวม	๑๐๐	๑๐๐



ประชาชนส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บ./เดือน จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐ รองลงมารายได้ ๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บ./เดือน จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘ รายได้ ๕,๐๐๑-๑๐,๐๐๐ บ.ขึ้นไป/เดือน จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕ รายได้ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บ./เดือน จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒ และรายได้ ๒๐,๐๐๑ บ./เดือน จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕

ตารางที่ ๖ ตารางแสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานที่ท่านมารับติดต่อขอรับบริการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

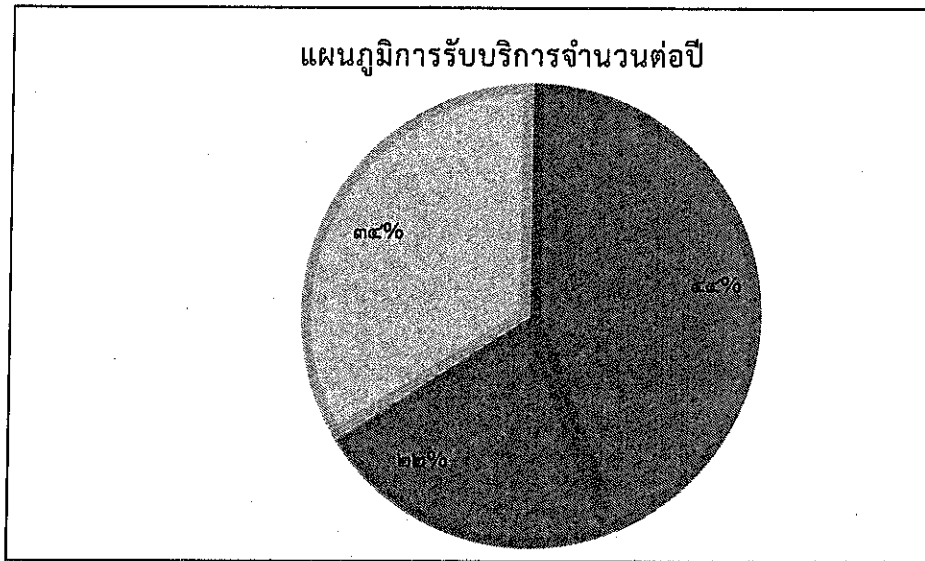
การให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๒๖	๒๓.๔๒
จดทะเบียนพาณิชย์	๔	๓.๖๐
ขออนุญาตก่อสร้าง	๖	๕.๔๑
ขออนุญาตถมดิน	๘	๗.๒๑
การอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๐	๐
ชำระค่าน้ำประปา	๒๓	๒๐.๗๒
ชำระค่าขยะมูลฝอย	๒๒	๑๙.๘๒
ขออนุญาตขุดดิน	๒	๑.๘๐
ขอตัดตั้งมิเตอร์น้ำประปา	๒	๑.๘๐
อื่นๆ	๑๘	๑๖.๒๒
<b>รวม</b>	<b>๑๑๑</b>	<b>๑๐๐</b>



ประชาชนส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ งานรับบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๔๒ รองลงมา งานชำระค่าน้ำประปา จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๗๒ งานรับบริการชำระค่าขยะมูลฝอย จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๘๒ งานอื่นๆ จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๒๒ งานขออนุญาตถมดิน จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๒๑ งานขออนุญาตก่อสร้าง จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๔๑ งานจดทะเบียนพาณิชย์ จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๖๐ งานขออนุญาตขุดดิน จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๘๐ และงานขอตัดตั้งมิเตอร์น้ำประปา จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๘๐

ตารางที่ ๗ ตารางแสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการรับบริการในข้อ ๖ ก็ครั้งต่อปี

จำนวนการรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า ๓ ครั้งต่อปี	๔๔	๔๔
๔ - ๕ ครั้งต่อปี	๒๒	๒๒
มากกว่า ๕ ครั้งต่อปี	๓๔	๓๔
รวม	๑๐๐	๑๐๐



ประชาชนที่ส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามมารับบริการน้อยกว่า ๓ ครั้งต่อปี จำนวน ๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔ รองลงมาใช้บริการมากกว่า ๕ ครั้งต่อปี จำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔ และมาใช้บริการ ๔- ๕ ครั้งต่อปี จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ใช้มาตรวัดแบบทาโร ยามาเน (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			
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>								
๑) มีป้าย หรือผังลำดับแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	๑๘๕	๒๐๘	๓๓	๐	๐	๑๐๐	๔.๒๖	มากที่สุด
๒) การให้บริการมีขั้นตอนชัดเจนไม่ซับซ้อน	๒๓๐	๒๕๒	๓	๐	๐	๑๐๐	๔.๘๕	มากที่สุด
๓) มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง	๑๕๐	๒๒๐	๔๕	๐	๐	๑๐๐	๔.๑๕	มาก
๔) เอกสารในแบบคำร้อง แบบฟอร์มต่างๆ มีข้อความชัดเจนเข้าใจง่าย	๒๗๕	๑๓๖	๓๓	๐	๐	๑๐๐	๔.๔๔	มากที่สุด
๕) ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม / สภาพงาน	๒๗๕	๑๖	๑๒	๐	๐	๑๐๐	๔.๕๑	มากที่สุด
๖) มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ	๒๗๕	๑๗๖	๓	๐	๐	๑๐๐	๔.๕๔	มากที่สุด
<b>รวม</b>							<b>๔.๕๕</b>	<b>มากที่สุด</b>

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	๕	๔	๓	๒	๑			
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>								
๑) การให้บริการหลากหลายช่องทาง	๒๔๕	๑๗๖	๒๑	๐	๐	๑๐๐	๔.๔๒	มากที่สุด
๒) มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	๑๔๐	๒๓๖	๓๙	๐	๐	๑๐๐	๔.๑๕	มาก
๓) มีช่องทางการเลือกให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม / สภาพงาน	๒๔๐	๑๖๔	๓๓	๐	๐	๑๐๐	๔.๓๗	มากที่สุด
๔) มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยสำหรับบริการ	๒๗๐	๑๕๖	๒๑	๐	๐	๑๐๐	๔.๔๗	มากที่สุด
<b>รวม</b>							<b>๔.๓๕</b>	<b>มากที่สุด</b>

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	๕	๔	๓	๒	๑			
<b>ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>								
๑) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	๔๖๐	๓๒	๐	๐	๐	๑๐๐	๔.๙๒	มากที่สุด
๒) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๒๙๕	๑๖๔	๐	๐	๐	๑๐๐	๔.๕๙	มากที่สุด
๓) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ พร้อมให้บริการ	๓๒๕	๑๔๐	๐	๐	๐	๑๐๐	๔.๖๕	มากที่สุด
๔) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นกันเอง	๓๓๕	๑๓๒	๐	๐	๐	๑๐๐	๔.๖๗	มากที่สุด
๕) เจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	๓๕๕	๑๑๖	๐	๐	๐	๑๐๐	๔.๗๑	มากที่สุด
๖) เจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ไม่ขอสิ่งตอบแทน	๓๕๕	๑๑๖	๐	๐	๐	๑๐๐	๔.๗๑	มากที่สุด
<b>รวม</b>							<b>๔.๗๐</b>	<b>มากที่สุด</b>

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	๕	๔	๓	๒	๑			
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>								
๑) สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับการเดินทางมาขอรับบริการ	๒๑๕	๒๑๒	๑๒	๐	๐	๑๐๐	๔.๓๙	มากที่สุด
๒) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน เข้าใจง่าย	๒๐๕	๒๑๒	๑๘	๐	๐	๑๐๐	๔.๓๕	มากที่สุด
๓) ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	๒๓๕	๒๐๐	๙	๐	๐	๑๐๐	๔.๔๔	มากที่สุด
๔) ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม	๒๓๐	๒๐๘	๖	๐	๐	๑๐๐	๔.๔๔	มากที่สุด
๕) มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	๒๓๐	๒๐๘	๖	๐	๐	๑๐๐	๔.๔๔	มากที่สุด
๖) มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	๒๓๐	๒๐๐	๑๒	๐	๐	๑๐๐	๔.๔๒	มากที่สุด
๗) มีที่จอดรถสะดวกสบาย เพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	๒๒๐	๒๑๒	๙	๐	๐	๑๐๐	๔.๔๑	มากที่สุด
๘) สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศเหมาะสม โปร่งโล่ง อากาศถ่ายเทสะดวก	๒๓๕	๒๐๘	๙	๐	๐	๑๐๐	๔.๕๒	มากที่สุด
<b>รวม</b>							<b>๔.๔๒</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>สรุปผลรวมแบบประเมินความพึงพอใจทั้ง ๔ ด้าน</b>							<b>๔.๔๗</b>	<b>มากที่สุด</b>

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ของ อบต.คลองห้า สรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๔๕	มากที่สุด
๒. ด้านคุณภาพการให้บริการ	๔.๓๕	มากที่สุด
๓. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๗๐	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๔๒	มากที่สุด
<b>รวม ๔ ด้าน</b>	<b>๔.๔๘</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้านของ อบต.คลองห้า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๗๐ รองลงมา คือ ประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๕ มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๒ และประชาชนมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๕ โดยภาพรวมในการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๔๘

# 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  งานขอตีตั้งมิเตอร์น้ำประปา  
 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
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>						
๑.	มีป้าย หรือผังลำดับแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
๒.	การให้บริการมีขั้นตอนชัดเจน ไม่ซับซ้อน					
๓.	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง					
๔.	เอกสารในแบบคำร้อง แบบฟอร์มต่าง ๆ มีข้อความชัดเจน เข้าใจง่าย					
๕.	ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม / สภาพงาน					
๖.	มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ					
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>						
๑.	การให้บริการหลากหลายช่องทาง					
๒.	มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน					
๓.	มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน					
๔.	มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยสำหรับบริการ					
<b>ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>						
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 โปร่ง โล่ง อากาศถ่ายเทสะดวก					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

😊😊ขอขอบคุณความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม😊😊