



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานประชาสัมพันธ์ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ โทร ๐ ๒๐๑๗ ๗๓๙๑

ที่ ปท ๗๑๙๐๘/๒๒๓

วันที่ ๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานสรุปแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการประชาชน ประจำเดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗
ณ ศูนย์บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า

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

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(ลงชื่อ).....*วิมลรัตน์*.....

(นางสาวทิพย์นารี ทับทิมตง)

พนักงานจ้างเหมาบริการ งานบริการประชาชนผ่านระบบออนไลน์
ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS)

ความเห็นหัวหน้าฝ่ายแผนงานและงบประมาณ

- เห็นควรประกาศสัมพันธไมตรี โทร ๑๗๗๑๑๑
- ท่อไปตททท

(ลงชื่อ).....*Dane*.....

(นางสาวธัญญามาศ ขวัญไผ่)

หัวหน้าฝ่ายแผนงานและงบประมาณ

ความเห็นผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

เห็นควร มีรายการส่งให้ ๑๐ มี.ย.๖๖ ๐๖๓.

(ลงชื่อ)

(นางนัตยา แม่พร)

ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

ความเห็นรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า

- เห็นควรตามเสนอ.

(ลงชื่อ)

(นางณัชฉิน นนทนาคร)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า

- กข.๑๖๐

- ศึกษารายงานเสนอ

(ลงชื่อ)

(นางสาวฉวีภัทร สงวนวงษ์)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า

คำสั่งนายองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า

() ทราบ

() ความเห็นอื่นๆ

(ลงชื่อ)

(นายอัศวิน วงศ์นาค)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า

(เอกสารส่วนที่ ๒ แนบท้ายบันทึกข้อความ งานประชาสัมพันธ์ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ
ที่ ปท ๗๑๙๐๘/๒๒๓ ลงวันที่ ๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๗ เรื่อง รายงานข้อมูลการให้บริการประชาชน
ประจำเดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗)

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า
ประจำเดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗



จัดทำโดย

งานประชาสัมพันธ์ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า
อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

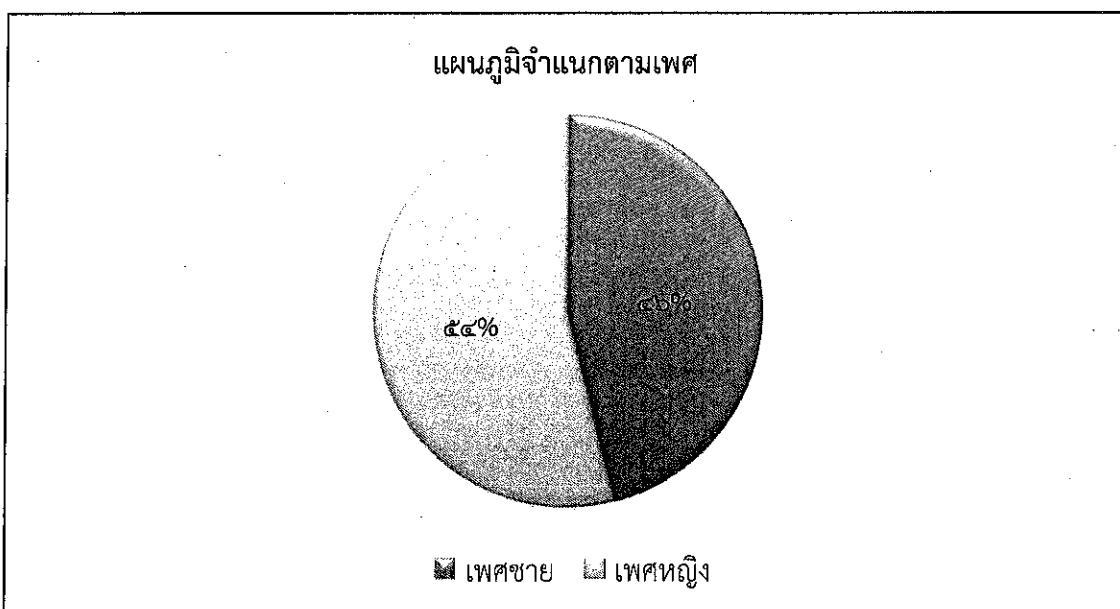
**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่ต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า**

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

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

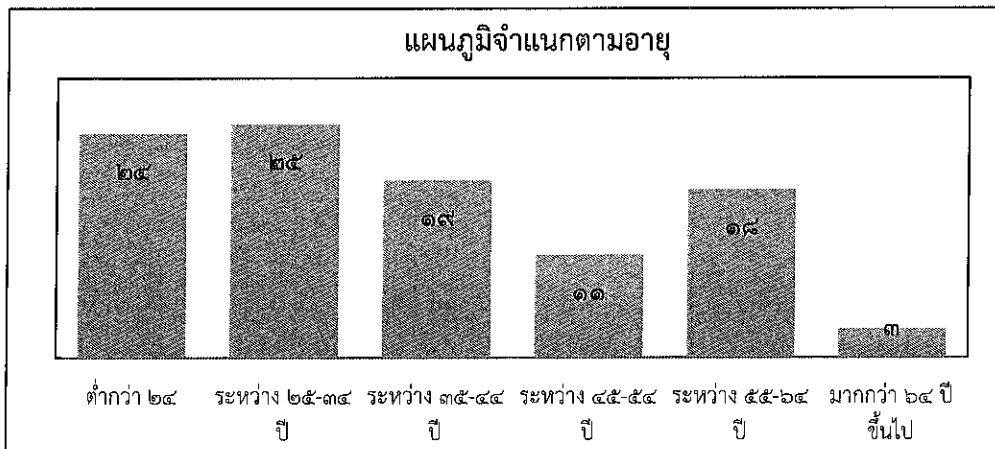
เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๔๖	๔๖
หญิง	๕๔	๕๔
เพศทางเลือก	-	-
รวม	๑๐๐	๑๐๐



ประชาชนส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน ๕๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔ รอลงมา คือ เพศชาย จำนวน ๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖

ตารางที่ ๒ ตารางแสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

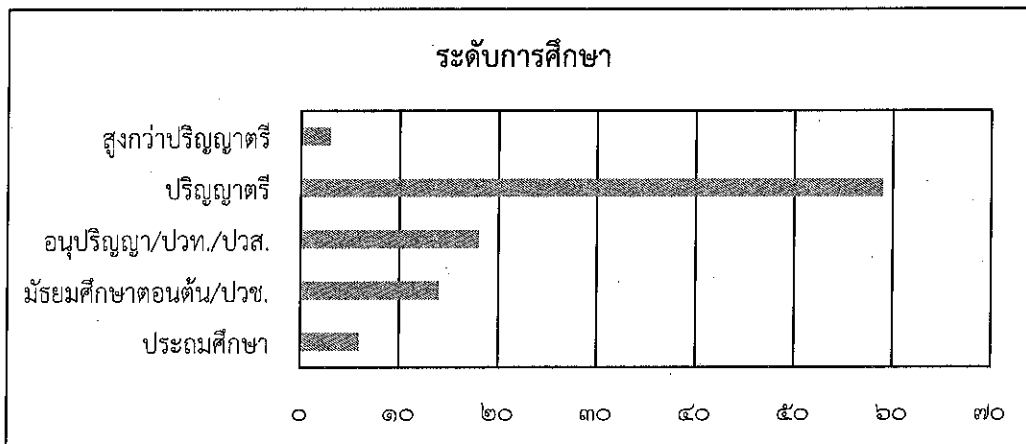
อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๕ ปี	๒๔	๒๔
ระหว่าง ๒๕-๓๔ ปี	๒๕	๒๕
ระหว่าง ๓๕-๔๔ ปี	๑๙	๑๙
ระหว่าง ๔๕-๕๔ ปี	๑๑	๑๑
ระหว่าง ๕๕-๖๔ ปี	๑๘	๑๘
มากกว่า ๖๔ ปีขึ้นไป	๓	๓
รวม	๑๐๐	๑๐๐



ประชาชนส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามมีอายุ ๒๕-๓๔ ปี จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕ รองลงมาคือ อายุต่ำกว่า ๒๕ ปี จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔ อายุระหว่าง ๓๕-๔๔ ปี จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙ อายุระหว่าง ๕๕-๖๔ จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘ อายุ ๔๕-๕๔ ปี จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑ และอายุ ๖๔ ปีขึ้นไป จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓

ตารางที่ ๓ ตารางแสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

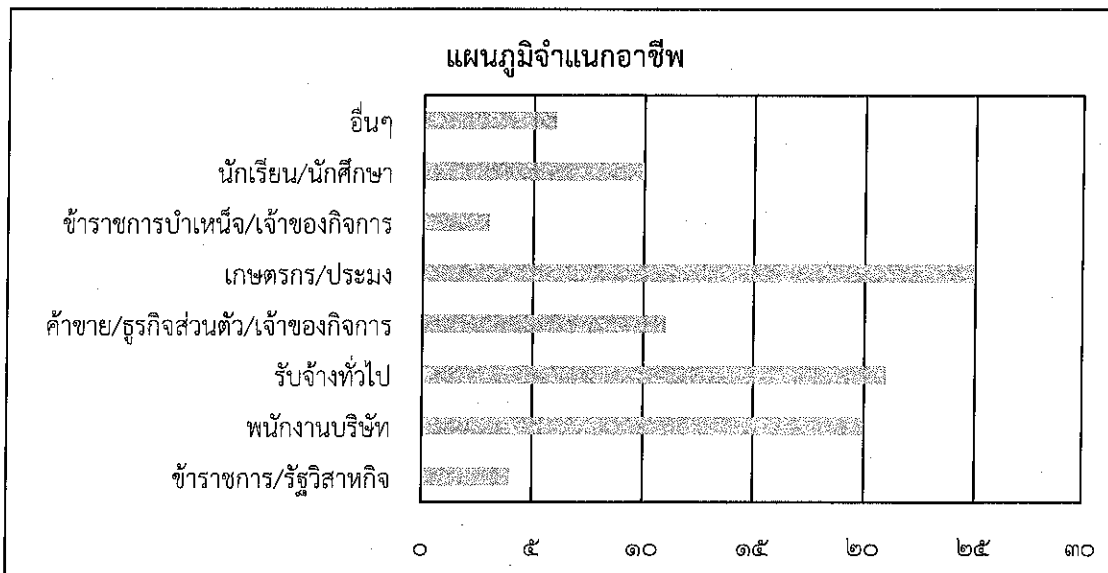
ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๑๑	๑๑
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๒๓	๒๓
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	๒๔	๒๔
ปริญญาตรี	๑๗	๑๗
สูงกว่าปริญญาตรี	๒๕	๒๕
รวม	๑๐๐	๑๐๐



ประชาชนส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ที่สำเร็จการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕ รองลงมาระดับอนุปริญญา/ปวท./ปวส. จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช. จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓ ระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗ และระดับประถมศึกษา จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑

ตารางที่ ๔ ตารางแสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพหลัก

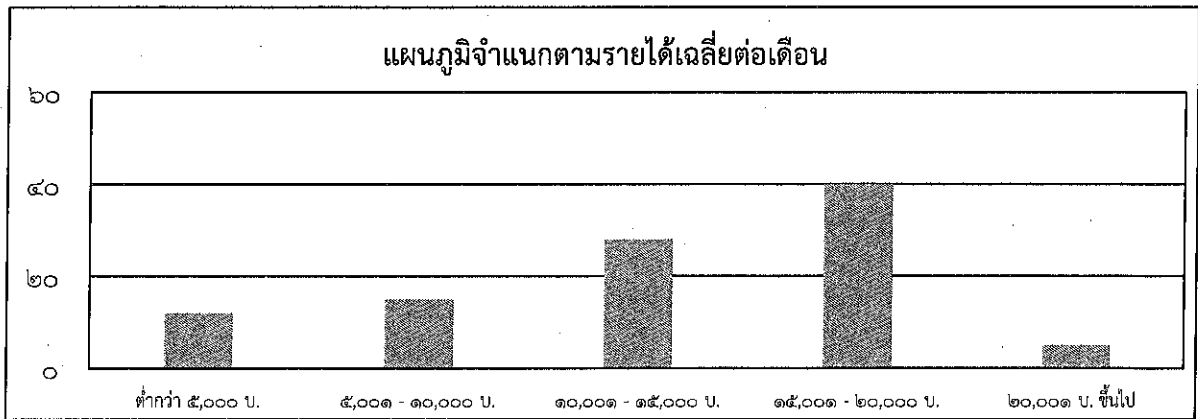
อาชีพหลัก	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๔	๔
พนักงานบริษัท	๒๐	๒๐
รับจ้างทั่วไป	๒๑	๒๑
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/ เจ้าของกิจการ	๑๑	๑๑
เกษตรกร/ประมง	๒๕	๕
ข้าราชการบำเหน็จ/บำนาญ	๓	๓
นักเรียน/นักศึกษา	๑๐	๑๐
อื่นๆ	๖	๖
รวม	๑๐๐	๑๐๐



ประชาชนส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามมีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕ รองลงมาอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑ อาชีพพนักงานบริษัท จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน ๑๑ คน คิดเป็น ร้อยละ ๑๑ อาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐ อาชีพอื่นๆ จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖ อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔ และอาชีพข้าราชการบำเหน็จ/บำนาญ จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓

ตารางที่ ๕ ตารางแสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

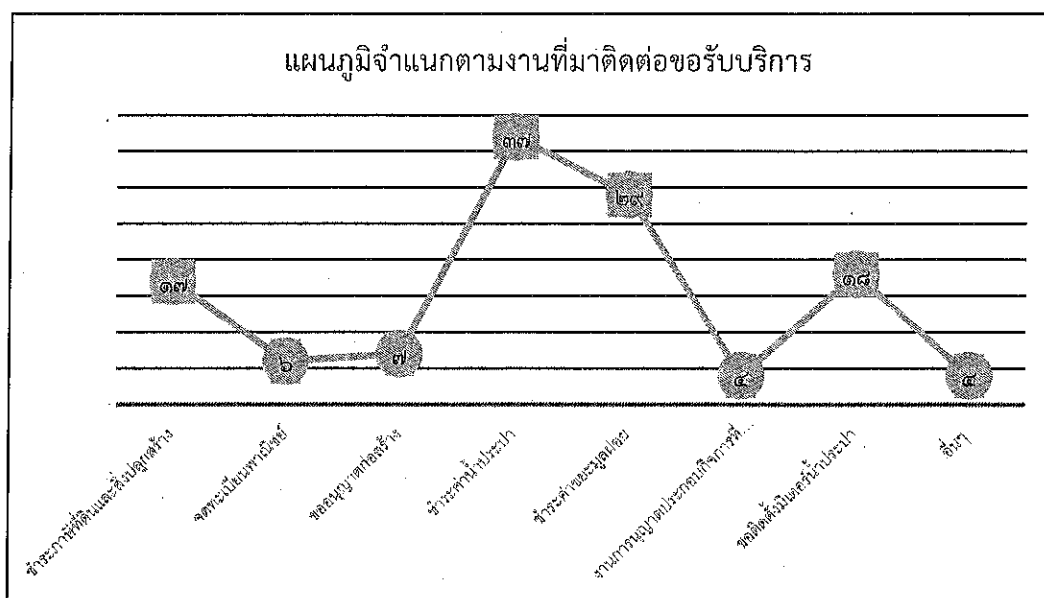
รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บ.	๖	๖
๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บ.	๗	๗
๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บ.	๒๙	๒๙
๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บ.	๔๒	๔๒
๒๐,๐๐๑ บ.ขึ้นไป	๑๖	๑๖
รวม	๑๐๐	๑๐๐



ประชาชนส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บ./เดือน จำนวน ๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒ รองลงมารายได้ ๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บ./เดือน จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙ รายได้ ๒๐,๐๐๑ บ.ขึ้นไป/เดือน จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖ รายได้ ๕,๐๐๑-๑๐,๐๐๐ บ./เดือน จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗ และรายได้ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บ./เดือน จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖

ตารางที่ ๖ ตารางแสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานที่ท่านมารับติดต่อขอรับบริการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

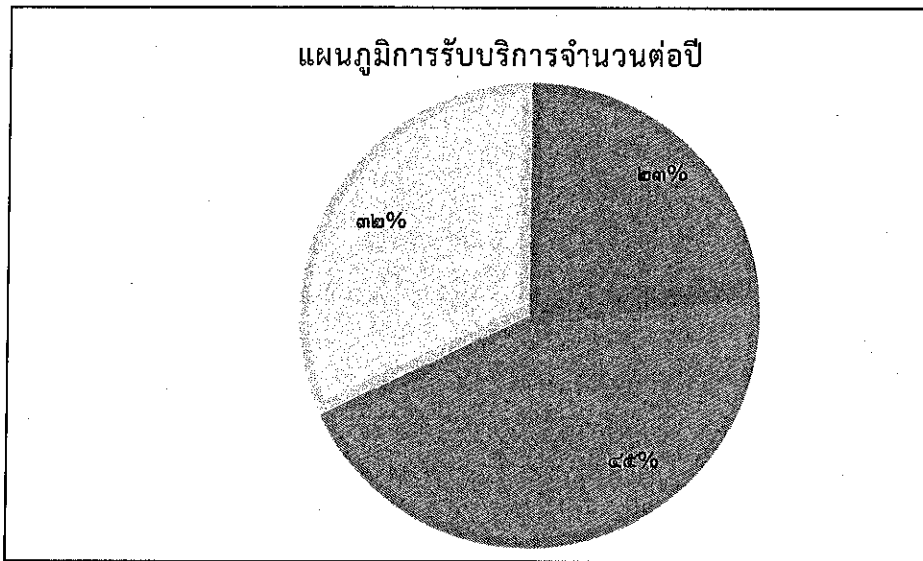
การให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๑๗	๑๓.๙๓
จดทะเบียนพาณิชย์	๖	๔.๙๒
ขออนุญาตก่อสร้าง	๗	๕.๗๔
ขออนุญาตถมดิน	๐	๐
การอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๔	๓.๒๘
ชำระค่าน้ำประปา	๓๗	๓๐.๓๓
ชำระค่าขยะมูลฝอย	๒๙	๒๓.๗๗
ขออนุญาตขุดดิน	๐	๐
ขอติดตั้งมิเตอร์น้ำประปา	๑๘	๑๔.๗๕
อื่นๆ	๔	๓.๒๘
รวม	๑๒๒	๑๐๐



ประชาชนส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ งานรับการชำระค่าน้ำประปา จำนวน ๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๓๓ รองลงมาชำระค่าขยะมูลฝอย จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๗๗ งานขอติดตั้งมิเตอร์น้ำประปา จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๗๕ งานรับการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๙๓ งานขออนุญาตก่อสร้าง จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๗๔ งานจดทะเบียนพาณิชย์ จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๙๒ งานการอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๒๘ และงานอื่นๆ จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๒๘

ตารางที่ ๗ ตารางแสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการรับบริการในข้อ ๖ ก็ครั้งต่อปี

จำนวนการรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า ๓ ครั้งต่อปี	๒๓	๒๓
๔ - ๕ ครั้งต่อปี	๔๕	๔๕
มากกว่า ๕ ครั้งต่อปี	๓๒	๓๒
รวม	๑๐๐	๑๐๐



ประชาชนที่ส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามมารับบริการ ๔-๕ ครั้ง ต่อปี จำนวน ๔๕ คน คิดเป็น ร้อยละ ๔๕ รองลงมาใช้บริการมากกว่า ๕ ครั้งต่อปี จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒ และมา รับบริการ น้อยกว่า ๓ ครั้งต่อปี จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓

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						ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม		
	๕	๔	๓	๒	๑			
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ								
๑) มีป้าย หรือผังลำดับแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	๒๐๐	๒๒๘	๙	๐	๐	๑๐๐	๔.๓๗	มากที่สุด
๒) การให้บริการมีขั้นตอนชัดเจน ไม่ซับซ้อน	๒๕๕	๑๙๒	๓	๐	๐	๑๐๐	๔.๕๐	มากที่สุด
๓) มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง	๒๓๕	๒๐๐	๙	๐	๐	๑๐๐	๔.๔๔	มากที่สุด
๔) เอกสารในแบบคำร้อง แบบฟอร์มต่างๆ มีข้อความชัดเจนเข้าใจง่าย	๒๕๐	๑๘๘	๙	๐	๐	๑๐๐	๔.๔๗	มากที่สุด
๕) ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม / สภาพงาน	๑๘๕	๒๐๔	๓๖	๐	๐	๑๐๐	๔.๒๕	มากที่สุด
๖) มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ	๒๐๐	๑๙๖	๓๓	๐	๐	๑๐๐	๔.๒๙	มากที่สุด
รวม							๔.๓๘	มากที่สุด

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	๕	๔	๓	๒	๑			
ด้านคุณภาพการให้บริการ								
๑) การให้บริการหลากหลายช่องทาง	๑๗๕	๒๔๐	๑๕	๐	๐	๑๐๐	๔.๓๐	มากที่สุด
๒) มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	๒๗๕	๑๕๖	๒๗	๐	๐	๑๐๐	๔.๕๘	มากที่สุด
๓) มีช่องทางการเลือกให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม / สภาพงาน	๑๘๕	๒๔๘	๓	๐	๐	๑๐๐	๔.๓๖	มากที่สุด
๔) มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยสำหรับบริการ	๒๐๕	๒๓๒	๓	๐	๐	๑๐๐	๔.๕๐	มากที่สุด
รวม							๔.๕๑	มากที่สุด

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	๕	๔	๓	๒	๑			
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่								
๑) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	๒๑๕	๒๒๘	๐	๐	๐	๑๐๐	๔.๔๓	มากที่สุด
๒) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๑๙๕	๒๔๔	๐	๐	๐	๑๐๐	๔.๓๙	มากที่สุด
๓) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ พร้อมให้บริการ	๒๘๐	๑๗๒	๓	๐	๐	๑๐๐	๔.๕๕	มากที่สุด
๔) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นกันเอง	๒๓๕	๒๑๒	๐	๐	๐	๑๐๐	๔.๔๗	มากที่สุด
๕) เจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	๒๕๕	๑๕๖	๓๐	๐	๐	๑๐๐	๔.๔๑	มากที่สุด
๖) เจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ไม่ขอสิ่งตอบแทน	๒๐๕	๑๙๖	๒๔	๐	๐	๑๐๐	๔.๒๕	มากที่สุด
รวม							๔.๔๑	มากที่สุด

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	๕	๔	๓	๒	๑			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
๑) สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับการเดินทางมาขอรับบริการ	๒๓๕	๒๑๒	๐	๐	๐	๑๐๐	๔.๔๗	มากที่สุด
๒) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน เข้าใจง่าย	๒๐๕	๑๙๖	๓๐	๐	๐	๑๐๐	๔.๓๑	มากที่สุด
๓) ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	๒๒๐	๒๐๘	๑๒	๐	๐	๑๐๐	๔.๔๐	มากที่สุด
๔) ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม	๒๑๕	๒๐๔	๑๘	๐	๐	๑๐๐	๔.๓๗	มากที่สุด
๕) มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	๒๖๐	๑๙๒	๐	๐	๐	๑๐๐	๔.๕๒	มากที่สุด
๖) มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	๒๘๕	๑๖๘	๓	๐	๐	๑๐๐	๔.๕๖	มากที่สุด
๗) มีที่จอดรถสะดวกสบาย เพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	๒๐๐	๒๑๒	๒๑	๐	๐	๑๐๐	๔.๓๓	มากที่สุด
๘) สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศเหมาะสม โปร่งโล่ง อากาศถ่ายเทสะดวก	๒๙๕	๑๕๖	๖	๐	๐	๑๐๐	๔.๕๗	มากที่สุด
รวม							๔.๔๔	มากที่สุด
สรุปผลรวมแบบประเมินความพึงพอใจทั้ง ๔ ด้าน							๔.๔๑	มากที่สุด

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ของ อบต.คลองห้า สรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๓๘	มากที่สุด
๒. ด้านคุณภาพการให้บริการ	๔.๔๑	มากที่สุด
๓. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๔๑	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๔๔	มากที่สุด
รวม ๔ ด้าน	๔.๔๑	มากที่สุด

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้านของ อบต.คลองห้า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๔๔ รองลงมา คือ ประชาชนมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๑ มีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๑ และประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๘ โดยภาพรวมในการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๔๑

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/บ้านาญ 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 งานขอติดตั้งมิเตอร์น้ำประปา
 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					

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😊😊