



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานประชาสัมพันธ์ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ โทร ๐ ๒๐๑๗ ๗๓๙๑

ที่ ปท ๗๑๙๐๘/๐๗

วันที่ ๑๐ มกราคม ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานสรุปแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการประชาชน ประจำเดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๗
ณ ศูนย์บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า

ด้วยงานประชาสัมพันธ์ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการประชาชน ณ ศูนย์บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่ขอรับบริการ ประจำเดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๗ โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างการเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐๐ คน

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(ลงชื่อ)..... *วิภากรังษิ์*

(นางสาวทิพย์นารี หับทิมตง)

พนักงานจ้างเหมาบริการ งานบริการประชาชนผ่านระบบออนไลน์
ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS)

ความเห็นหัวหน้าฝ่ายแผนงานและงบประมาณ

.....
- เพื่อ ปกตพวณ
- เห็นชอบประชาสัมพันธ์ใน ๑๖/๑๗ ๑๓๓ ๓๐/๑๗
.....

(ลงชื่อ)..... *วิภากรังษิ์*

(นางสาวธัญญามาศ ขวัญไผ่)

หัวหน้าฝ่ายแผนงานและงบประมาณ

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า
ประจำเดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๗



จัดทำโดย

งานประชาสัมพันธ์ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า
อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

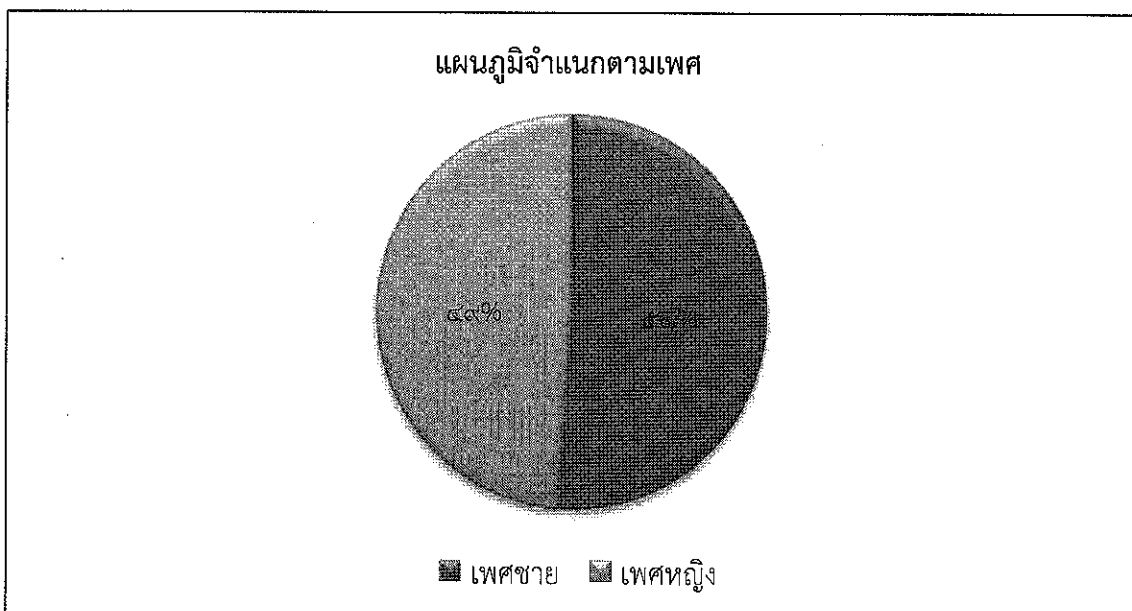
**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่ต่อกรให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า**

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

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

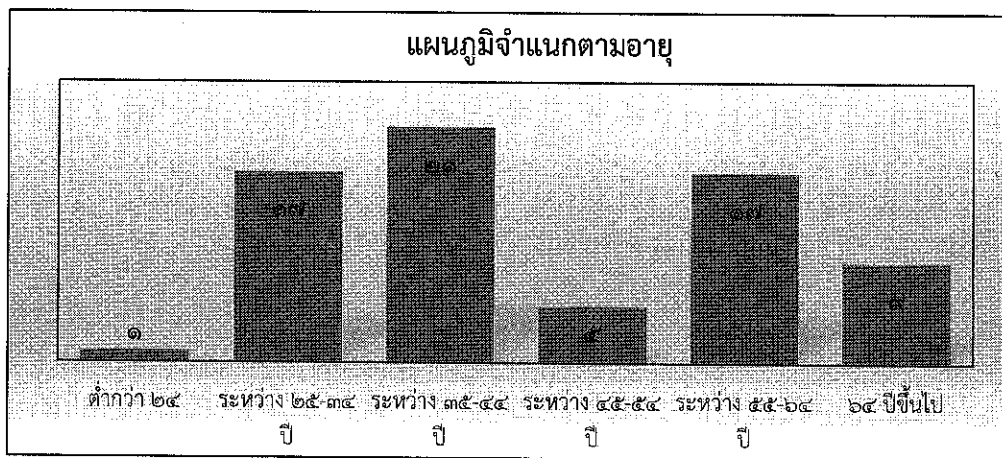
เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๕๑	๕๑
หญิง	๔๙	๔๙
เพศทางเลือก	-	-
รวม	๑๐๐	๑๐๐



ประชาชนส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน ๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑ รองลงมา คือ เพศหญิง จำนวน ๔๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙

ตารางที่ ๒ ตารางแสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

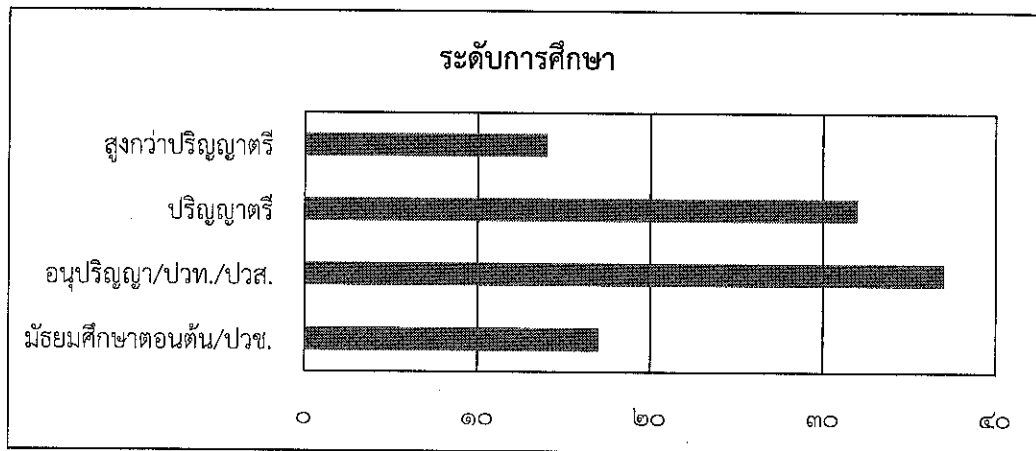
อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๔ ปี	๑	๑
ระหว่าง ๒๕-๓๔ ปี	๑๗	๑๗
ระหว่าง ๓๕-๔๔ ปี	๒๑	๒๑
ระหว่าง ๔๕-๕๔ ปี	๓๕	๓๕
ระหว่าง ๕๕-๖๔ ปี	๑๗	๑๗
มากกว่า ๖๔ ปีขึ้นไป	๙	๙
รวม	๑๐๐	๑๐๐



ประชาชนส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามมีอายุ ๔๕-๕๔ ปี จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕ รองลงมาคือ อายุ ๓๕-๔๔ ปี จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑ อายุระหว่าง ๒๕-๓๔ ปี จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗ อายุระหว่าง ๕๕-๖๔ จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗ อายุ ๖๔ ปีขึ้นไป จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๙ และอายุต่ำกว่า ๒๔ ปี จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑

ตารางที่ ๓ ตารางแสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

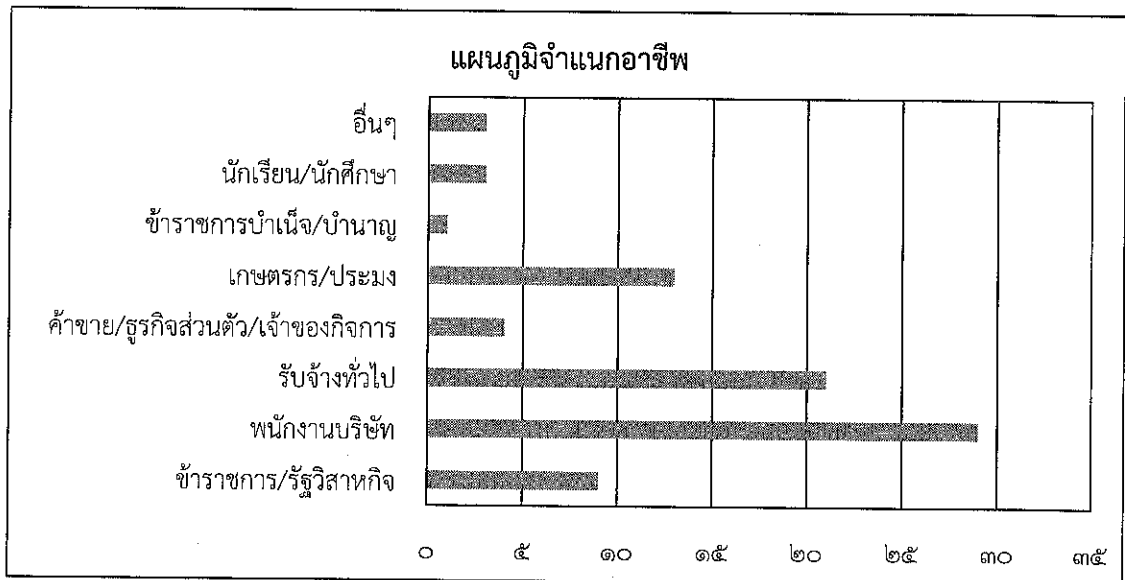
ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๐	๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๑๗	๑๗
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	๓๗	๓๗
ปริญญาตรี	๓๒	๓๒
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๔	๑๔
รวม	๑๐๐	๑๐๐



ประชาชนส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ที่สำเร็จการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวท./ปวส. จำนวน ๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗ รองลงมาระดับปริญญาตรี จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช. จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗ และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔

ตารางที่ ๔ ตารางแสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพหลัก

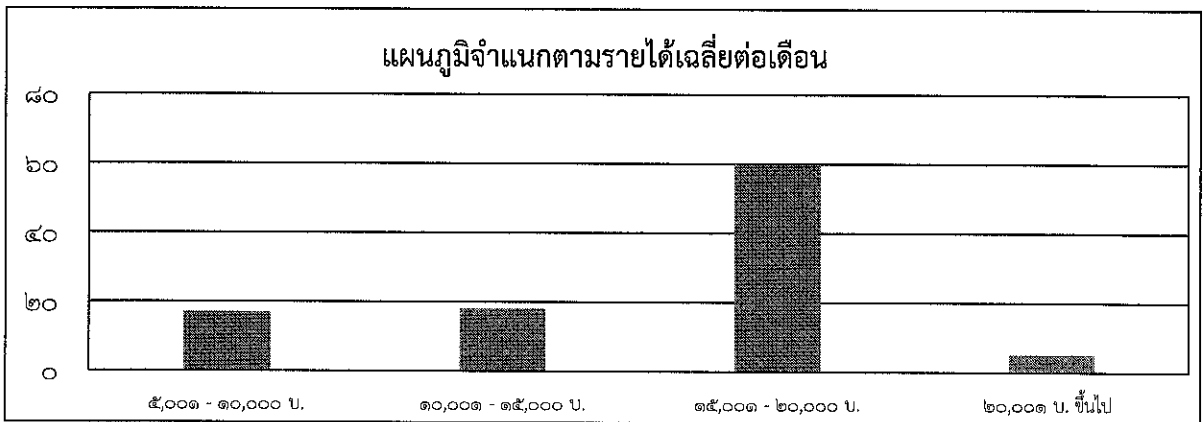
อาชีพหลัก	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๙	๙
พนักงานบริษัท	๔๖	๔๖
รับจ้างทั่วไป	๒๑	๒๑
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/ เจ้าของกิจการ	๔	๔
เกษตรกร/ประมง	๑๓	๑๓
ข้าราชการบำนาญ/บำนาญ	๑	๑
นักเรียน/นักศึกษา	๓	๓
อื่นๆ	๓	๓
รวม	๑๐๐	๑๐๐



ประชาชนส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามมีอาชีพพนักงานบริษัท จำนวน ๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖ รองลงมาอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑ อาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓ อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๙ คน คิดเป็น ร้อยละ ๙ อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔ อาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓ และอาชีพอื่นๆ จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓ และอาชีพข้าราชการบำนาญ/บำนาญ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑

ตารางที่ ๕ ตารางแสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

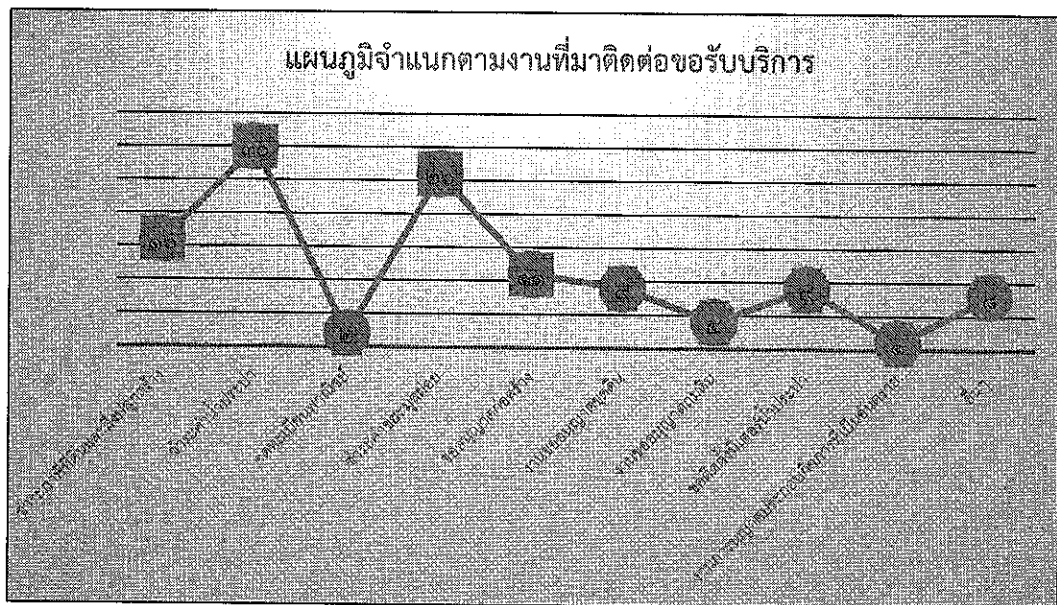
รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บ.	๐	๐
๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บ.	๑๗	๑๗
๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บ.	๑๘	๑๘
๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บ.	๖๐	๖๐
๒๐,๐๐๑ บ.ขึ้นไป	๕	๕
รวม	๑๐๐	๑๐๐



ประชาชนส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บ./เดือน จำนวน ๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐ รองลงมารายได้ ๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บ./เดือน จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘ รายได้ ๕,๐๐๑-๑๐,๐๐๐ บ./เดือน จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗ และรายได้ ๒๐,๐๐๑ บ.ขึ้นไป/เดือน จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕

ตารางที่ ๖ ตารางแสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานที่ท่านมารับติดต่อขอรับบริการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

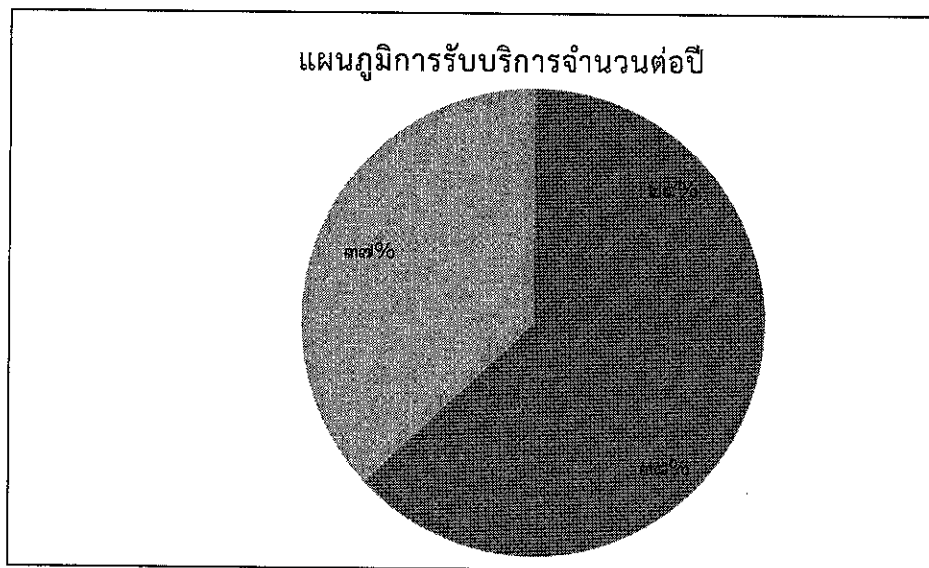
การให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๑๖	๑๓.๗๙
จดทะเบียนพาณิชย์	๒	๑.๗๒
ขออนุญาตก่อสร้าง	๑๑	๙.๔๘
ขออนุญาตถมดิน	๔	๓.๔๔
การอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๑	๐.๘๖
ชำระค่าน้ำประปา	๓๐	๒๕.๘๖
ชำระค่าขยะมูลฝอย	๒๖	๒๒.๔๑
ขออนุญาตขุดดิน	๙	๗.๗๕
ขอตัดตั้งมิเตอร์น้ำประปา	๙	๗.๗๕
อื่นๆ	๘	๖.๘๙
รวม	๑๑๖	๙๙.๙๕



ประชาชนส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการงานรับชำระค่าน้ำประปา จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๘๖ รองลงมางานชำระค่าขยะมูลฝอย จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๔๑ งานรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๗๙ งานขออนุญาตก่อสร้าง จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๔๘ งานขออนุญาตขุดดิน จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๗๕ งานติดตั้งมิเตอร์น้ำประปา จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๗๕ งานอื่นๆ จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๘๙ งานขออนุญาตถมดิน จำนวน ๔ คน คิดเป็น ร้อยละ ๓.๔๔ งานจดทะเบียนพาณิชย์ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๗๒ และงานการอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๘๖

ตารางที่ ๗ ตารางแสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการรับบริการในข้อ ๖ ก็ี่ครั้งต่อปี

จำนวนการรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า ๓ ครั้งต่อปี	๒๕	๒๕
๔ - ๕ ครั้งต่อปี	๓๘	๓๘
มากกว่า ๕ ครั้งต่อปี	๓๗	๓๗
รวม	๑๐๐	๑๐๐



ประชาชนที่ส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามมารับบริการ ๔-๕ ครั้ง ต่อปี จำนวน ๓๘ คน คิดเป็น ร้อยละ ๓๘ รองลงมามารับบริการมากกว่า ๕ ครั้งต่อปี จำนวน ๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗ และมา รับบริการ น้อยกว่า ๓ ครั้งต่อปี จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ใช้มาตรวัดแบบทาโร่ 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	๑๘๐	๒๒๔	๒๔	๐	๐	๑๐๐	๔.๒๘	มากที่สุด
๒) การให้บริการมีขั้นตอนชัดเจนไม่ซับซ้อน	๒๘๐	๑๗๖	๐	๐	๐	๑๐๐	๔.๕๖	มากที่สุด
๓) มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง	๒๖๕	๑๘๐	๖	๐	๐	๑๐๐	๔.๕๑	มากที่สุด
๔) เอกสารในแบบคำร้อง แบบฟอร์มต่างๆ มีข้อความชัดเจนเข้าใจง่าย	๒๖๕	๑๗๖	๙	๐	๐	๑๐๐	๔.๕	มากที่สุด
๕) ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม / สภาพงาน	๒๘๐	๑๖๔	๙	๐	๐	๑๐๐	๔.๕๓	มากที่สุด
๖) มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ	๒๘๐	๑๗๒	๓	๐	๐	๑๐	๔.๕๕	มากที่สุด
รวม							๔.๕๘	มากที่สุด

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	๕	๔	๓	๒	๑			
ด้านคุณภาพการให้บริการ								
๑) การให้บริการหลากหลายช่องทาง	๒๘๕	๑๖๘	๓	๐	๐	๑๐๐	๔.๕๖	มากที่สุด
๒) มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	๒๙๕	๑๕๖	๖	๐	๐	๑๐๐	๔.๕๗	มากที่สุด
๓) มีช่องทางการเลือกให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม / สภาพงาน	๓๕๕	๑๑๖	๐	๐	๐	๑๐๐	๔.๗๑	มากที่สุด
๔) มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยสำหรับบริการ	๓๓๐	๑๓๖	๐	๐	๐	๑๐๐	๔.๖๖	มากที่สุด
รวม							๔.๖๒	มากที่สุด

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	๕	๔	๓	๒	๑			
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่								
๑) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	๒๘๕	๑๗๒	๐	๐	๐	๑๐๐	๔.๕๗	มากที่สุด
๒) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๓๒๐	๑๔๔	๐	๐	๐	๑๐๐	๔.๖๔	มากที่สุด
๓) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ พร้อมให้บริการ	๒๖๕	๑๓๒	๔๒	๐	๐	๑๐๐	๔.๓๙	มากที่สุด
๔) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นกันเอง	๓๐๐	๑๒๐	๓๐	๐	๐	๑๐๐	๔.๕๐	มากที่สุด
๕) เจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	๓๓๐	๑๒๔	๙	๐	๐	๑๐๐	๔.๖๓	มากที่สุด
๖) เจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ไม่ขอสิ่งตอบแทน	๓๓๕	๑๓๒	๐	๐	๐	๑๐๐	๔.๖๗	มากที่สุด
รวม							๔.๕๖	มากที่สุด

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ							ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม			
	๕	๔	๓	๒	๑				
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก									
๑) สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับการเดินทางมาขอรับบริการ	๒๕๕	๑๙๖	๐	๐	๐	๑๐๐	๔.๕๑	มากที่สุด	
๒) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน เข้าใจง่าย	๒๑๕	๑๘๕	๓	๒	๐	๑๐๐	๔.๓๑	มากที่สุด	
๓) ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	๒๗๕	๑๗๖	๓	๐	๐	๑๐๐	๔.๕๔	มากที่สุด	
๔) ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม	๒๖๕	๑๘๘	๐	๐	๐	๑๐๐	๔.๕๓	มากที่สุด	
๕) มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	๒๒๕	๒๒๐	๐	๐	๐	๑๐๐	๔.๔๕	มากที่สุด	
๖) มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	๒๐๐	๒๔๐	๐	๐	๐	๑๐๐	๔.๔	มากที่สุด	
๗) มีที่จอดรถสะดวกสบาย เพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	๒๓๕	๒๐๔	๖	๐	๐	๑๐๐	๔.๔๕	มากที่สุด	
๘) สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศเหมาะสม โปร่งโล่ง อากาศถ่ายเทสะดวก	๒๓๕	๒๐๐	๙	๐	๐	๑๐๐	๔.๓๘	มากที่สุด	
รวม							๔.๔๔	มากที่สุด	
สรุปผลรวมแบบประเมินความพึงพอใจทั้ง ๔ ด้าน							๔.๕๒	มากที่สุด	

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ของ อบต.คลองห้า สรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๔๘	มากที่สุด
๒. ด้านคุณภาพการให้บริการ	๔.๖๒	มากที่สุด
๓. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๕๖	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๔๔	มากที่สุด
รวม ๔ ด้าน	๔.๕๒	มากที่สุด

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้านของ อบต.คลองห้า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดทางด้านคุณภาพการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๖๒ รองลงมา คือ ประชาชนมีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๖ มีความพึงพอใจด้าน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๘ และประชาชนมีความพึงพอใจด้านด้าน สิ่งอำนวยความสะดวกระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๔ โดยภาพรวมในการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๕๒

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 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					

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😊😊