บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานประชาสัมพันธ์ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ โทร ๐ ๒๐๑๗ ๗๓๙๑
ที่ ปท ๗๑๙๐๘/๕๒ วันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๖๙
เรื่อง รายงานสรุปแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการประชาชน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๙ ณ ศูนย์บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า

ด้วยงานประชาสัมพันธ์ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการประชาชน ณ ศูนย์บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่ขอรับบริการ ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๙ โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างการเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐๐ คน

บัดนี้ งานประชาสัมพันธ์ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๙ เรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(ลงชื่อ).....
(นางสาวปาณิศา นนทนาคร)
ผู้ช่วยนักประชาสัมพันธ์

(ลงชื่อ).....
(นายปิยะพันธุ์ เผือกฟัก)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

/ความเห็น

ความเห็นผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

.....

.....

(ลงชื่อ).....

(นางนาตยา แผ่พร)

ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

ความเห็นรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า

.....

.....

(ลงชื่อ).....

(นางณัชนันทน์ นนทนาคร)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า

.....

.....

(ลงชื่อ).....

(นายศราวุฒิ เทพรอด)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า

คำสั่งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า

(✓) ทราบ

( ) ความเห็นอื่นๆ .....

.....

(ลงชื่อ).....

(นายอัศวิน วงค์นาค)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า

(เอกสารส่วนที่๒ แนบท้ายบันทึกข้อความ งานประชาสัมพันธ์ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ ที่ ปท ๗๑๙๐๘/ ๗๒ ลงวันที่ 30 เมษายน ๒๕๖๙ เรื่อง รายงานสรุปแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการประชาชน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๙ ณ ศูนย์บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า)

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

จัดทำโดย

งานประชาสัมพันธ์ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า
อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

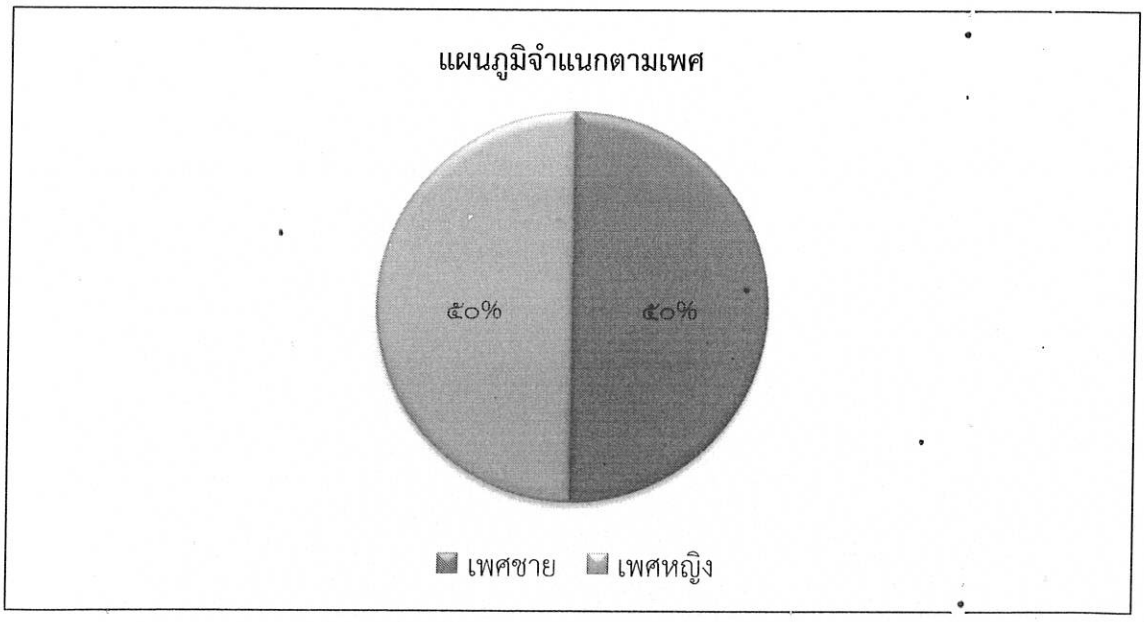
สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่ต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้าได้จัดตั้งศูนย์บริการประชาชนหรือศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS) เพื่อเป็นจุดอำนวยการในการให้บริการประชาชน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกในด้านการให้ข้อมูล การให้คำปรึกษา การรับเรื่องส่งต่อเอกสารและการชำระค่าบริการต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ทางองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้าได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า โดยการสุ่มตัวอย่าง จากประชาชนที่เข้ารับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๙ ซึ่งผลการประเมินสรุปได้ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

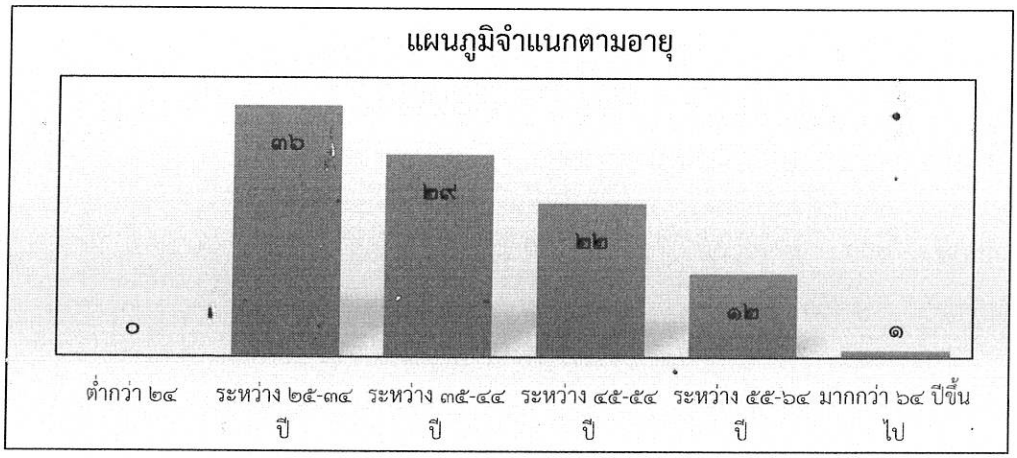
เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๕๐	๕๐
หญิง	๕๐	๕๐
เพศทางเลือก	-	-
รวม	**๑๐๐**	**๑๐๐**



ประชาชนส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐ และเพศชาย จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐

ตารางที่ ๒ ตารางแสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

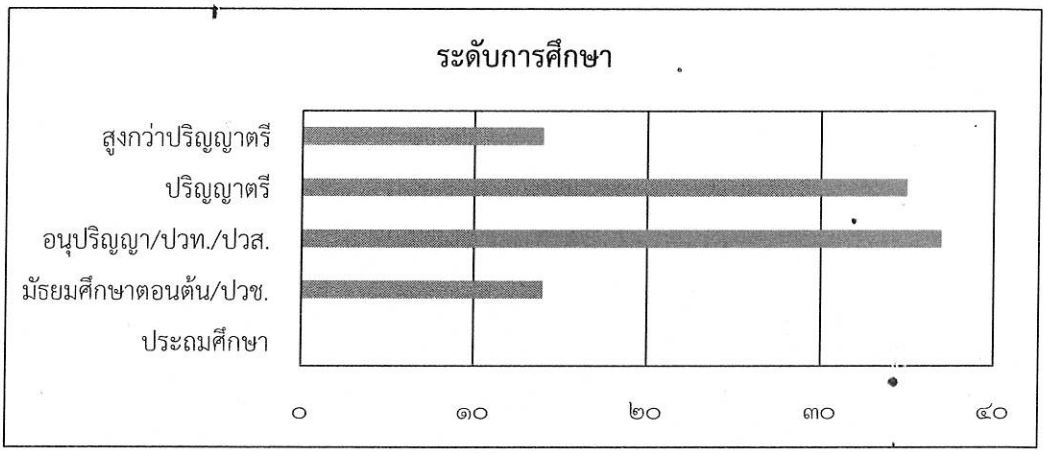
อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๔ ปี	๐	๐
ระหว่าง ๒๕-๓๔ ปี	๓๖	๓๖
ระหว่าง ๓๕-๔๔ ปี	๒๙	๒๙
ระหว่าง ๔๕-๕๔ ปี	๒๒	๒๒
ระหว่าง ๕๕-๖๔ ปี	๑๒	๑๒
มากกว่า ๖๔ ปีขึ้นไป	๑	๑
รวม	**๑๐๐**	**๑๐๐**



ประชาชนส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามมีอายุ ๒๕-๓๔ ปี จำนวน ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖ รองลงมาอายุ ๓๕-๔๔ ปี จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙ อายุ ๔๕-๕๔ จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒ อายุ ๕๕-๖๔ ปี จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒ และมากกว่า ๖๔ ปีขึ้นไป จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑

ตารางที่ ๓ ตารางแสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

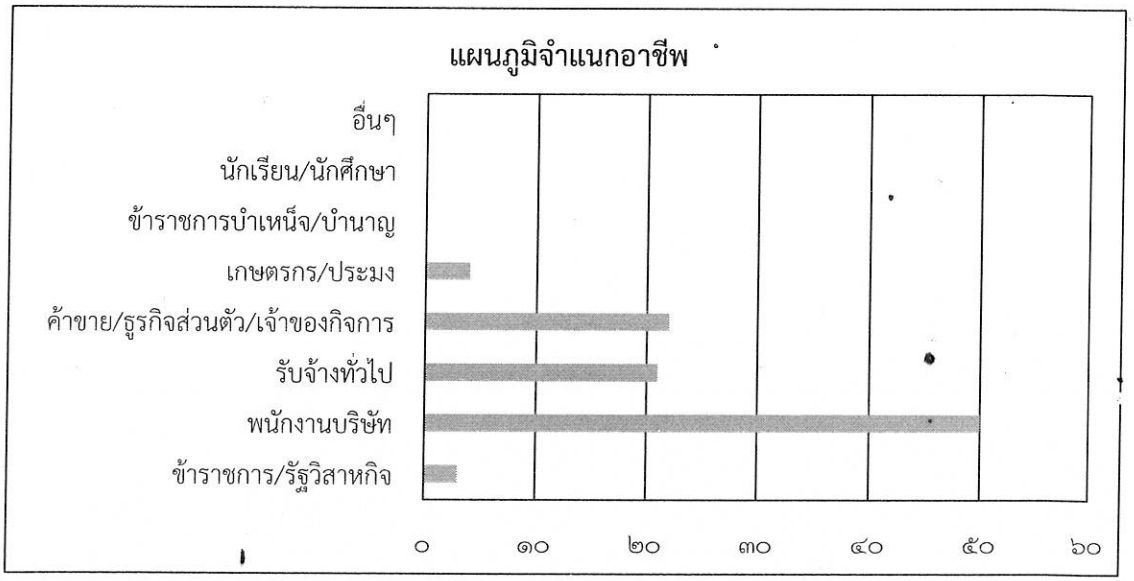
ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๐	๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๑๔	๑๔
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	๓๗	๓๗
ปริญญาตรี	๓๕	๓๕
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๔	๑๔
รวม	**๑๐๐**	**๑๐๐**



ประชาชนส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ที่สำเร็จการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวท./ปวส. จำนวน ๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗ รองลงมาระดับปริญญาตรีจำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕ มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช. จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔ และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔

ตารางที่ ๔ ตารางแสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพหลัก

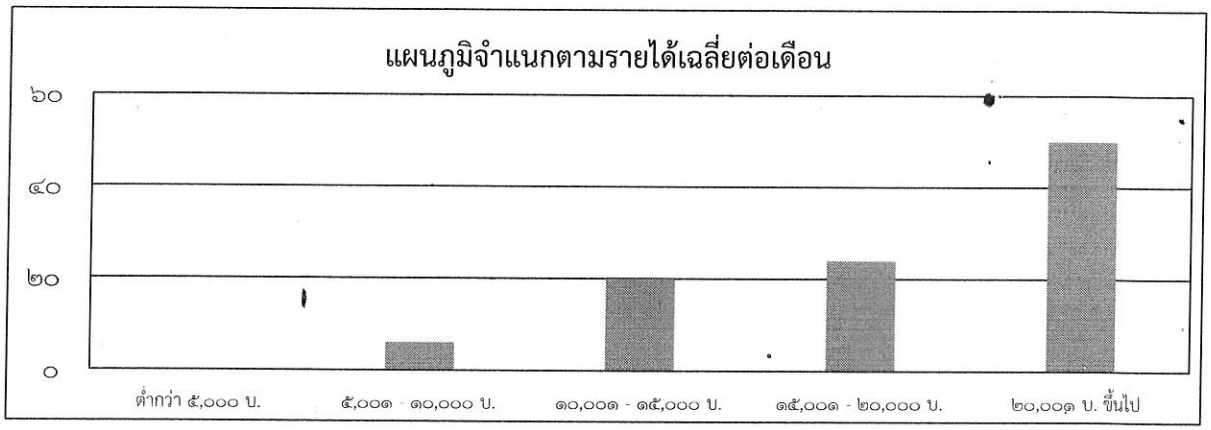
อาชีพหลัก	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๓	๓
พนักงานบริษัท	๕๐	๕๐
รับจ้างทั่วไป	๒๑	๒๑
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	๒๒	๒๒
เกษตรกร/ประมง	๔	๔
ข้าราชการบำเหน็จ/บำนาญ	-	-
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
อื่นๆ	-	-
รวม	**๑๐๐**	**๑๐๐**



ประชาชนส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามมีอาชีพพนักงานบริษัท จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐ รองลงมาอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน ๒๒ คน คิดเป็น ร้อยละ ๒๒ อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑ อาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔ และข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓

ตารางที่ ๕ ตารางแสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

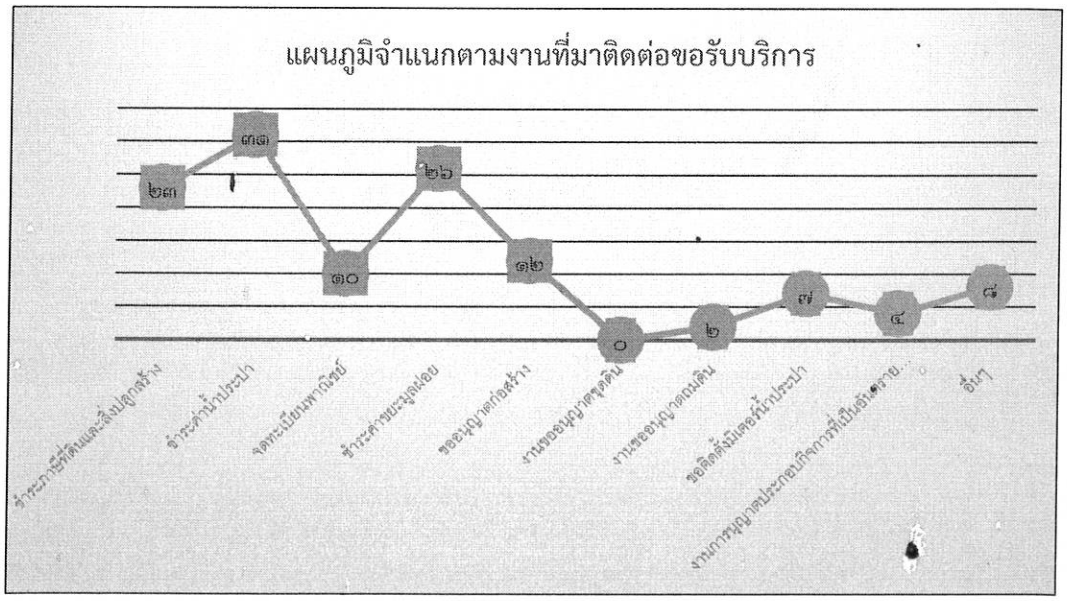
รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บ.	-	-
๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บ.	๖	๖
๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บ.	๒๐	๒๐
๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บ.	๒๔	๒๔
๒๐,๐๐๑ บ.ขึ้นไป	๕๐	๕๐
รวม	**๑๐๐**	**๑๐๐**



ประชาชนส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามมีรายได้ ๒๐,๐๐๑ บ. ขึ้นไป/เดือน จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐ รองลงมารายได้ ๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บ./เดือน จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔ รายได้ ๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บ./เดือน จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐ และรายได้ ๕,๐๐๑-๑๐,๐๐๐ บ./เดือน จำนวน ๖ คน คิดเป็น ร้อยละ ๖

ตารางที่ ๖ ตารางแสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานที่ท่านมารับติดต่อขอรับบริการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

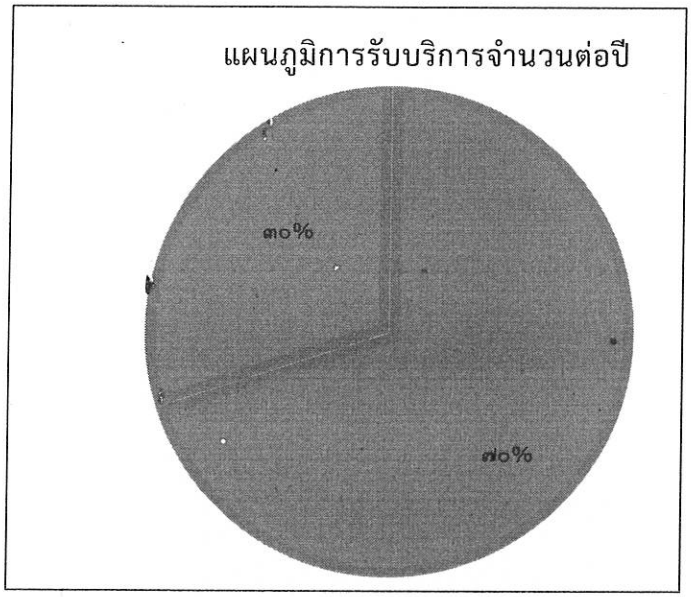
การให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๒๓	๑๘.๗๐
จดทะเบียนพาณิชย์	๑๐	๘.๑๓
ขออนุญาตก่อสร้าง	๑๒	๙.๗๖
ขออนุญาตถมดิน	๒	๑.๖๓
การอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๔	๓.๒๕
ชำระค่าน้ำประปา	๓๑	๒๕.๒๐
ชำระค่าขยะมูลฝอย	๒๖	๒๑.๑๔
ขออนุญาตขุดดิน	๐	๐
ขอติดตั้งมิเตอร์น้ำประปา	๗	๕.๖๙
อื่นๆ	๘	๖.๕๐
รวม	**๑๒๓**	**๑๐๐**



ประชาชนส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการงานการชำระค่าน้ำประปา จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๒๐ รองลงมางานชำระค่าขยะมูลฝอย จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๑๔ รับการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๗๐ งานขออนุญาตก่อสร้าง จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๗๖ งานจดทะเบียนพาณิชย์ จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๑๓ งานอื่นๆ จำนวน ๘ คน คิดเป็น ร้อยละ ๖.๕๐ งานขอติดตั้งมิเตอร์น้ำประปา จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๖๙ และงานขออนุญาตถมดิน จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๖๓

ตารางที่ ๗ ตารางแสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการรับบริการในข้อ ๖ กี่ครั้งต่อปี

จำนวนการรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า ๓ ครั้งต่อปี	๗๐	๗๐
๔ - ๕ ครั้งต่อปี	๓๐	๓๐
มากกว่า ๕ ครั้งต่อปี	๐	๐
รวม	**๑๐๐**	**๑๐๐**



ประชาชนที่ส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามมารับบริการน้อยกว่า ๓ ครั้งต่อปี จำนวน ๗๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐ รองลงมา ๔-๕ ครั้ง ต่อปี จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐

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 ตารางแสดงจำนวนละร้อยละของความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	๕	๔	๓	๒	๑	.		
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ								
๑) มีป้าย หรือผังลำดับแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	๒๒๐	๑๗๖	๓๖	๐	๐	๑๐๐	๔.๓๒	มากที่สุด
๒) การให้บริการมีขั้นตอนชัดเจน ไม่ซับซ้อน	๔๐๕	๗๖	๐	๐	๐	๑๐๐	๔.๘๑	มากที่สุด
๓) มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง	๔๑๕	๖๘	๐	๐	๐	๑๐๐	๔.๘๓	มากที่สุด
๔) เอกสารในแบบคำร้อง แบบฟอร์มต่างๆ มีข้อความชัดเจนเข้าใจง่าย	๔๑๕	๖๘	๐	๐	๐	๑๐๐	๔.๘๓	มากที่สุด
๕) ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม / สภาพงาน	๔๓๕	๔๔	๖	๐	๐	๑๐๐	๔.๘๕	มากที่สุด
๖) มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ	๔๕๐	๔๐	๐	๐	๐	๑๐๐	๔.๙๐	มากที่สุด
รวม							**๔.๗๖**	**มากที่สุด**

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	๕	๔	๓	๒	๑			
ด้านคุณภาพการให้บริการ								
๑) การให้บริการหลากหลายช่องทาง	๔๗๐	๒๔	๐	๐	๐	๑๐๐	๔.๙๔	มากที่สุด
๒) มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	๔๓๐	๕๒	๓	๐	๐	๑๐๐	๔.๘๕	มากที่สุด
๓) มีช่องทางการเลือกให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม / สภาพงาน	๔๖๕	๒๘	๐	๐	๐	๑๐๐	๔.๙๓	มากที่สุด
๔) มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยสำหรับบริการ	๔๖๕	๒๘	๐	๐	๐	๑๐๐	๔.๙๓	มากที่สุด
รวม							**๔.๙๑**	**มากที่สุด**

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	๕	๔	๓	๒	๑			
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่								
๑) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	๔๘๐	๑๖	๐	๐	๐	๑๐๐	๔.๙๖	มากที่สุด
๒) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๔๗๕	๒๐	๐	๐	๐	๑๐๐	๔.๙๕	มากที่สุด
๓) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ พร้อมให้บริการ	๔๗๕	๒๐	๐	๐	๐	๑๐๐	๔.๙๕	มากที่สุด
๔) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นกันเอง	๔๗๕	๒๐	๐	๐	๐	๑๐๐	๔.๙๕	มากที่สุด
๕) เจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	๔๗๐	๒๔	๐	๐	๐	๑๐๐	๔.๙๔	มากที่สุด
๖) เจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ไม่ขอสิ่งตอบแทน	๔๘๐	๑๖	๐	๐	๐	๑๐๐	๔.๙๖	มากที่สุด
รวม							**๔.๙๕**	**มากที่สุด**

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	๕	๔	๓	๒	๑			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
๑) สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับการเดินทางมาขอรับบริการ	๒๓๐	๑๖๔	๓๙	๐	๐	๑๐๐	๔.๕๓	มากที่สุด
๒) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน เข้าใจง่าย	๓๑๕	๑๒๐	๒๑	๐	๐	๑๐๐	๔.๘๘	มากที่สุด
๓) ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	๔๑๕	๖๘	๐	๐	๐	๑๐๐	๔.๙๔	มากที่สุด
๔) ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม	๔๒๕	๖๐	๐	๐	๐	๑๐๐	๔.๙๒	มากที่สุด
๕) มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	๔๒๐	๖๐	๓	๐	๐	๑๐๐	๔.๙๐	มากที่สุด
๖) มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	๔๒๕	๕๖	๓	๐	๐	๑๐๐	๔.๙๑	มากที่สุด
๗) มีที่จอดรถสะดวกสบาย เพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	๓๘๐	๘๘	๖	๐	๐	๑๐๐	๔.๘๕	มากที่สุด
๘) สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศเหมาะสม โปร่งโล่ง อากาศถ่ายเทสะดวก	๔๐๐	๘๐	๐	๐	๐	๑๐๐	๔.๙๔	มากที่สุด
รวม							**๔.๗๒**	มากที่สุด
<u>สรุปผลรวมแบบประเมินความพึงพอใจทั้ง ๔ ด้าน</u>							**<u>๔.๘๔</u>**	**<u>มากที่สุด</u>**

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ของ อบต.คลองห้า สรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๖	มากที่สุด
๒. ด้านคุณภาพการให้บริการ	๔.๙๑	มากที่สุด
๓. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๙๕	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๒	มากที่สุด
รวม ๔ ด้าน	**<u>๔.๘๔</u>**	**<u>มากที่สุด</u>**

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้านของ อบต.คลองห้า โดยภาพรวมในการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๘๔ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๙๕ รองลงมาด้านคุณภาพในการให้บริการ ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๙๑ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๖ และความพึงพอใจด้านด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๒

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 ☐ ๖๔ ปีขึ้นไป

๓. การศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น/ ปวช.
☐ อนุปริญญา/ปวท./ปวส. ☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

๔. อาชีพ ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ พนักงานบริษัท ☐ รับจ้างทั่วไป
☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ ☐ เกษตรกร/ ประมง
☐ ข้าราชการบำเหน็จ/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)
☐ งานรับการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ☐ งานรับชำระค่าน้ำประปา
☐ งานจดทะเบียนพาณิชย์ ☐ งานรับชำระค่าขยะมูลฝอย
☐ งานขออนุญาตก่อสร้าง ☐ งานขออนุญาตขุดดิน
☐ งานขออนุญาตถมดิน ☐ งานขอติดตั้งมิเตอร์น้ำประปา
☐ งานการอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
☐ อื่น ๆ .....

๗. ท่านเคยมาขอรับบริการงานในข้อ ๖ กี่ครั้งต่อปี
☐ น้อยกว่า ๓ ครั้งต่อปี
☐ ๔ – ๕ ครั้งต่อปี
☐ มากกว่า ๕ ครั้งต่อปี

/ ส่วนที่ ๒ . . .

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☺☺