

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘



จัดทำโดย

งานประชาสัมพันธ์ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า
อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่ต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้าได้จัดตั้งศูนย์บริการประชาชนหรือศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS) เพื่อเป็นจุดอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกในด้านการให้ข้อมูลการให้คำปรึกษา การรับเรื่อง การส่งเอกสาร และการชำระค่าบริการต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ทางองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า โดยการสุ่มตัวอย่าง จากประชาชนที่เข้ารับบริการ จำนวน ๕๗๖ คน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ซึ่งผลการประเมินสรุปได้ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๒๕๒	๔๓.๗๕
หญิง	๓๒๔	๕๖.๒๕
เพศทางเลือก	๐	๐
รวม	๕๗๖	๑๐๐

แผนภูมิแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

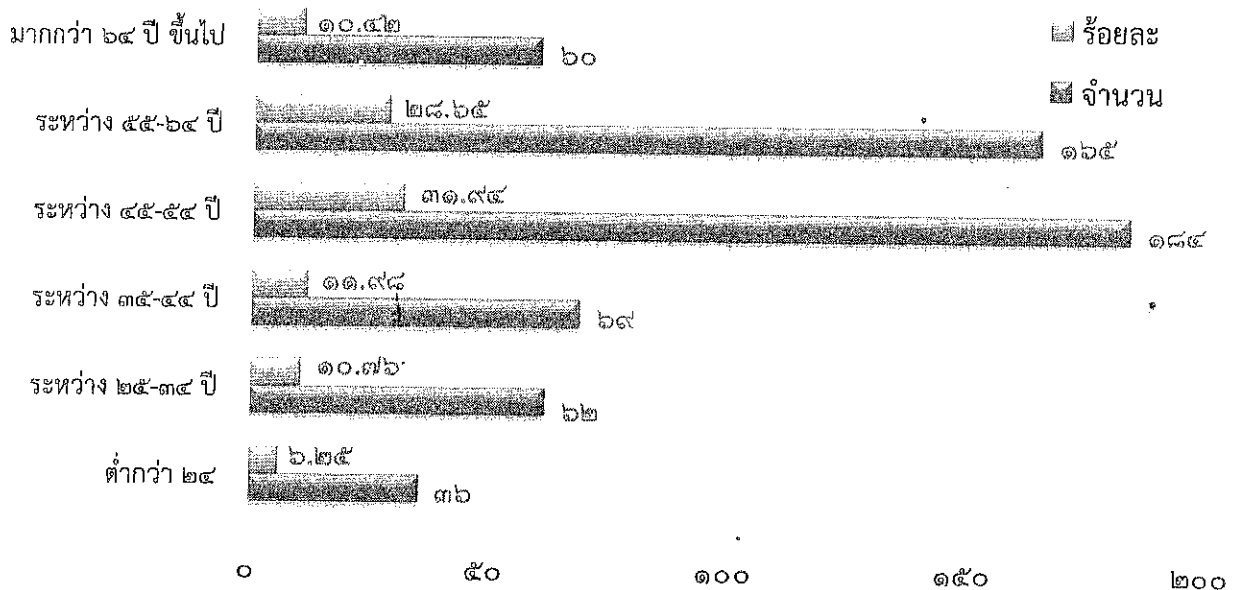


ประชาชนส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน ๓๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๒๕
รองลงมาคือ เพศชาย จำนวน ๒๕๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๗๕

ตารางที่ ๒ ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๔ ปี	๓๖	๖.๒๕
ระหว่าง ๒๕-๓๔ ปี	๖๒	๑๐.๗๖
ระหว่าง ๓๕-๔๔ ปี	๖๙	๑๑.๙๘
ระหว่าง ๔๕-๕๔ ปี	๑๘๔	๓๑.๙๔
ระหว่าง ๕๕-๖๔ ปี	๑๖๕	๒๘.๖๕
มากกว่า ๖๔ ปีขึ้นไป	๖๐	๑๐.๔๒
รวม	๕๗๖	๑๐๐

แผนภูมิแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

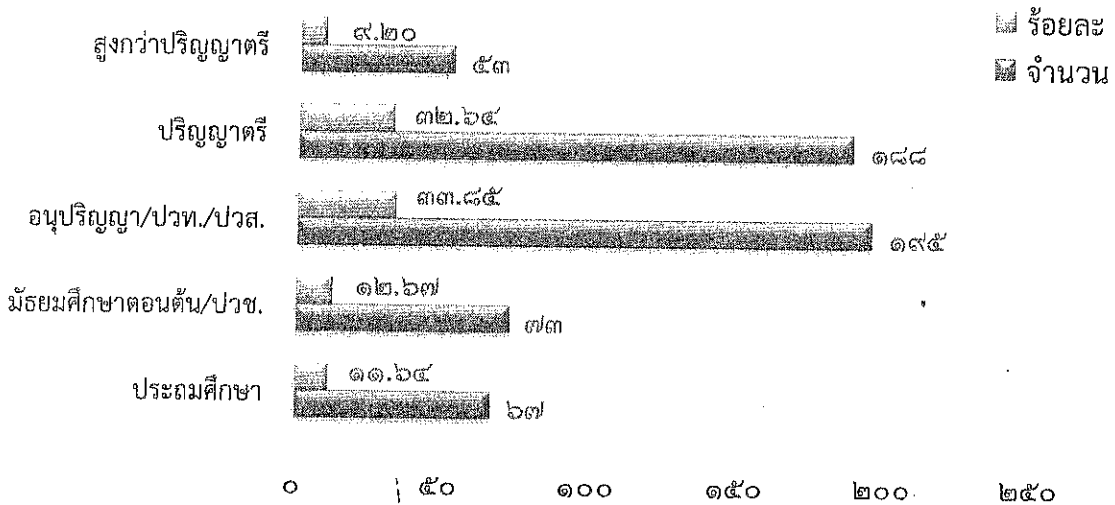


ประชาชนส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามมีอายุ ๔๕ - ๕๔ ปี จำนวน ๑๘๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๙๔
รองลงมาคือ อายุ ๖๔ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๖๕
อายุระหว่าง ๓๕ - ๔๔ ปี จำนวน ๖๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๙๘
อายุระหว่าง ๒๕ - ๓๔ ปี จำนวน ๖๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๗๖
อายุระหว่าง ๕๕ - ๖๔ ปี จำนวน ๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๔๒
และอายุต่ำกว่า ๒๔ ปี จำนวน ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๒๕

ตารางที่ ๓ ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๖๗	๑๑.๖๔
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๗๓	๑๒.๖๗
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	๑๙๕	๓๓.๘๕
ปริญญาตรี	๑๘๘	๓๒.๖๔
สูงกว่าปริญญาตรี	๕๓	๙.๒๐
รวม	๕๗๖	๑๐๐

แผนภูมิแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา



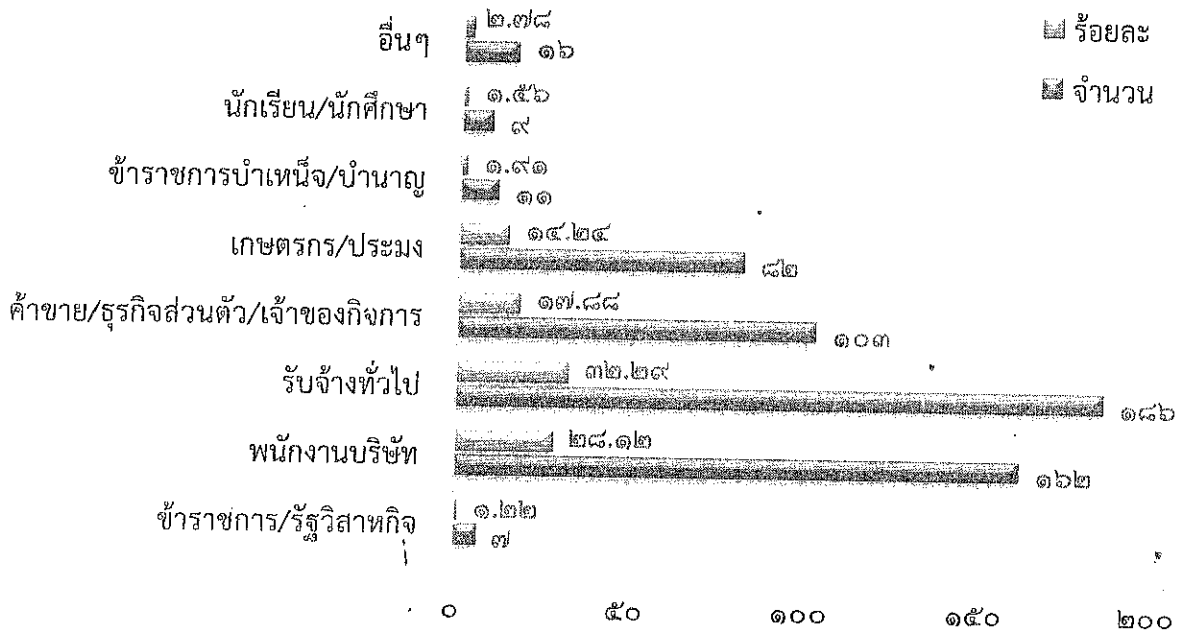
ประชาชนส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ที่สำเร็จการศึกษา

ระดับอนุปริญญา/ปวท./ปวส. จำนวน ๑๙๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๘๕
รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๘๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๖๔
ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช. จำนวน ๗๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๖๗
ระดับประถมศึกษา จำนวน ๖๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๖๔
และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๒๐

ตารางที่ ๔ ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพหลัก

อาชีพหลัก	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๗	๑.๒๒
พนักงานบริษัท	๑๖๒	๒๘.๑๒
รับจ้างทั่วไป	๑๘๖	๓๒.๒๙
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	๑๐๓	๑๗.๘๘
เกษตรกร/ประมง	๘๒	๑๔.๒๔
ข้าราชการบำนาญ/บำนาญ	๑๑	๑.๙๑
นักเรียน/นักศึกษา	๙	๑.๕๖
อื่นๆ	๑๖	๒.๗๘
รวม	๕๗๖	๑๐๐

แผนภูมิแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มจำแนกอาชีพหลัก

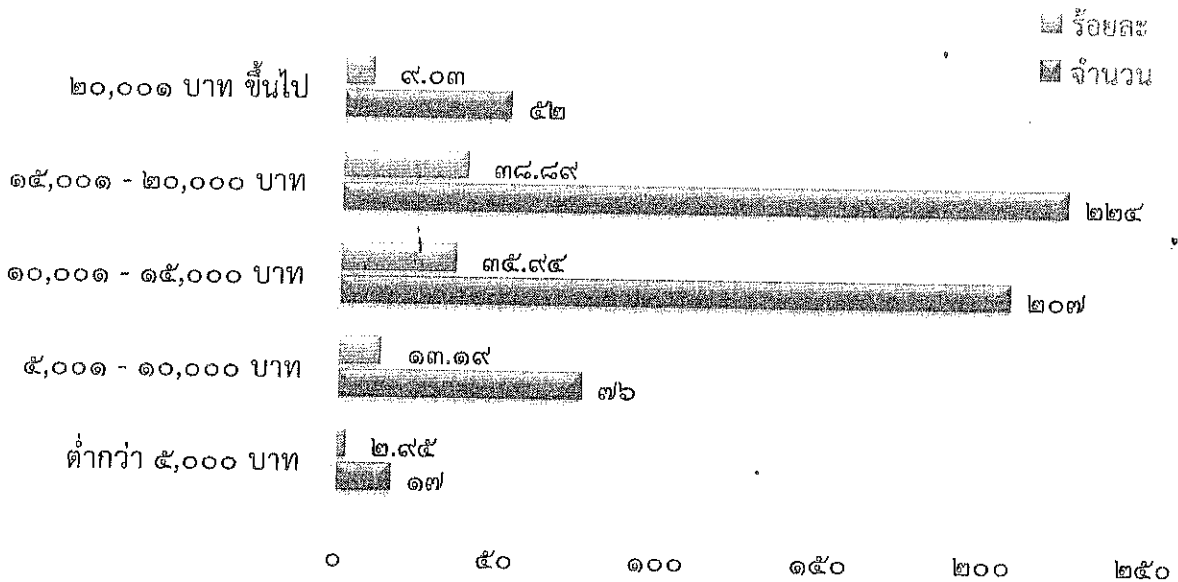


ประชาชนส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามมีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน ๑๘๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๒๙ รองลงมาคือ อาชีพพนักงานบริษัท จำนวน ๑๖๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๑๒ อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน ๑๐๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๘๘ อาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน ๘๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๔ อาชีพอื่น ๆ จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๗๘ อาชีพข้าราชการบำนาญ/บำนาญ จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๙๑ อาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๖ และอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๒๒

ตารางที่ ๕ ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๑๗	๒.๙๕
๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท	๗๖	๑๓.๑๙
๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท	๒๐๗	๓๕.๙๔
๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท	๒๒๔	๓๘.๘๙
๒๐,๐๐๑ บาทขึ้นไป	๕๒	๙.๐๓
รวม	๕๗๖	๑๐๐

แผนภูมิแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน



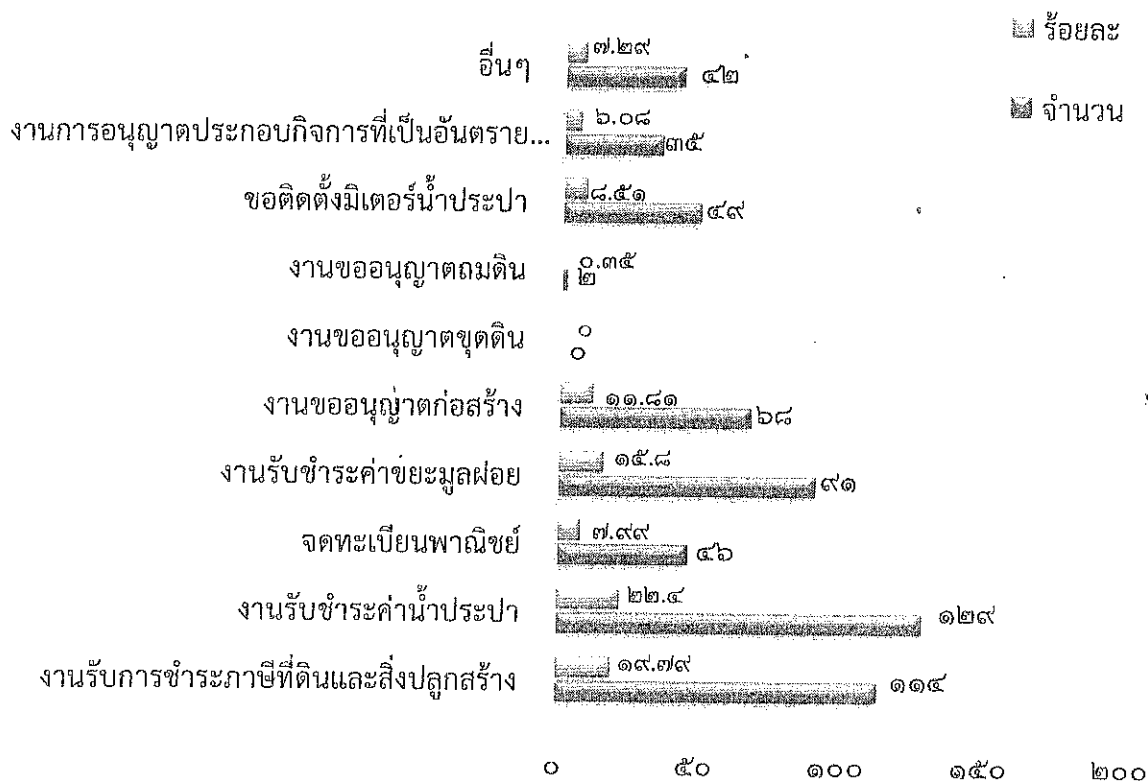
ประชาชนส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามมี

รายได้ ๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท/เดือน จำนวน ๒๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๘๙
รองลงมาคือ รายได้ ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท/เดือน จำนวน ๒๐๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๙๔
รายได้ ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท/เดือน จำนวน ๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๑๙
รายได้ ๒๐,๐๐๑ บาทขึ้นไป/เดือน จำนวน ๕๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๐๓
และรายได้ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท/เดือน จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๙๕

ตารางที่ ๖ ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานที่มารับติดต่อขอรับบริการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

การให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
งานรับบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๑๑๔	๑๙.๗๙
งานรับชำระค่าน้ำประปา	๑๒๙	๒๒.๔๐
จดทะเบียนพาณิชย์	๔๖	๗.๙๙
งานรับชำระค่าขยะมูลฝอย	๙๑	๑๕.๘๐
งานขออนุญาตก่อสร้าง	๖๘	๑๑.๘๑
งานขออนุญาตขุดดิน	-	-
งานขออนุญาตถมดิน	๒	๐.๓๕
ขอติดตั้งมิเตอร์น้ำประปา	๔๙	๘.๕๑
งานการอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๓๕	๖.๐๘
อื่นๆ	๔๒	๗.๒๙
รวม	๕๗๖	๑๐๐

แผนภูมิแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง
จำแนกตามงานที่มารับติดต่อขอรับบริการ



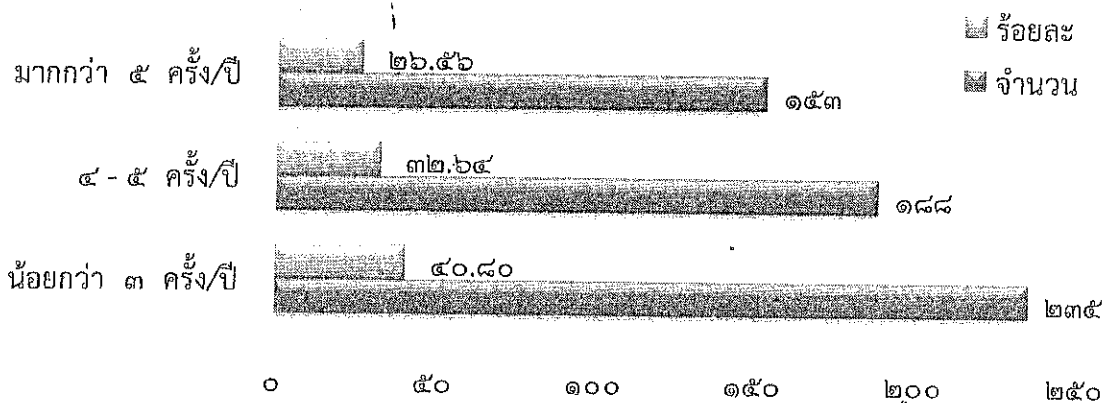
ประชาชนส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ

งานรับบริการชำระค่าน้ำประปา	จำนวน ๑๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๕๐
รองลงมาคือ งานการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	จำนวน ๑๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๗๙
งานชำระค่าขยะมูลฝอย	จำนวน ๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๘๐
งานขออนุญาตก่อสร้าง	จำนวน ๖๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๘๑
งานขอติดตั้งมิเตอร์น้ำประปา	จำนวน ๕๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๕๑
งานจดทะเบียนพาณิชย์	จำนวน ๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๙๙
งานอื่น ๆ	จำนวน ๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๒๙
งานการอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๘
งานขออนุญาตถมดิน	จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๕
งานขออนุญาตขุดดิน	จำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ -

ตารางที่ ๗ ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการรับบริการในข้อ ๖

จำนวนการรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า ๓ ครั้ง/ปี	๒๓๕	๔๐.๘๐
๔ - ๕ ครั้ง/ปี	๑๘๘	๓๒.๖๔
มากกว่า ๕ ครั้ง/ปี	๑๕๓	๒๖.๕๖
รวม	๕๗๖	๑๐๐

แผนภูมิแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการรับบริการ



ประชาชนที่ส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามมารับบริการน้อยกว่า ๓ ครั้ง/ปี จำนวน ๒๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๘๐

รองลงมาคือ มารับบริการ ๔ - ๕ ครั้ง/ปี จำนวน ๑๘๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๖๔ และมารับบริการมากกว่า ๕ ครั้ง/ปี จำนวน ๑๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๕๖

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) มีป้ายหรือผังลำดับแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	๑,๗๔๐	๗๒๘	๑๓๘	๐	๐	๕๗๖	๔.๕๒	คน	มากที่สุด
๒) การให้บริการมีขั้นตอนชัดเจนไม่ซับซ้อน	๑,๘๐๕	๘๖๐	๐	๐	๐	๕๗๖	๔.๖๓	คน	มากที่สุด
๓) มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง	๑,๖๒๐	๙๕๖	๓๙	๐	๐	๕๗๖	๔.๕๔	คน	มากที่สุด
๔) เอกสารในแบบคำร้องแบบฟอร์มต่างๆ มีข้อความชัดเจนเข้าใจง่าย	๑,๓๘๐	๑,๑๒๔	๕๗	๐	๐	๕๗๖	๔.๔๕	คน	มากที่สุด
๕) ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	๒,๐๔๕	๖๖๘	๐	๐	๐	๕๗๖	๔.๗๑	คน	มากที่สุด
๖) มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ	๑,๕๕๕	๑,๐๖๐	๐	๐	๐	๕๗๖	๔.๕๔	คน	มากที่สุด
รวม							๔.๕๗		มากที่สุด

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	๕	๔	๓	๒	๑			
ด้านคุณภาพการให้บริการ								
๑) การให้บริการหลากหลายช่องทาง	๑,๘๐๕	๗๙๖	๔๘	๐	๐	๕๗๖ คน	๔.๖๐	มากที่สุด
๒) มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	๑,๖๒๐	๙๖๔	๓๓	๐	๐	๕๗๖ คน	๔.๕๔	มากที่สุด
๓) มีช่องทางการเลือกให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	๑,๖๘๐	๙๒๔	๒๗	๐	๐	๕๗๖ คน	๔.๕๗	มากที่สุด
๔) มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยสำหรับบริการ	๑,๗๖๕	๘๔๐	๓๙	๐	๐	๕๗๖ คน	๔.๕๙	มากที่สุด
รวม							๔.๕๘	มากที่สุด

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	๕	๔	๓	๒	๑			
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่								
๑) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส	๑,๘๖๕	๘๑๒	๐	๐	๐	๕๗๖ คน	๔.๖๕	มากที่สุด
๒) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๑,๙๒๐	๗๖๘	๐	๐	๐	๕๗๖ คน	๔.๖๗	มากที่สุด
๓) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่พร้อมให้บริการ	๑,๙๖๐	๗๓๖	๐	๐	๐	๕๗๖ คน	๔.๖๘	มากที่สุด
๔) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นกันเอง	๑,๙๖๐	๗๓๖	๐	๐	๐	๕๗๖ คน	๔.๖๘	มากที่สุด
๕) เจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	๑,๙๑๐	๗๗๖	๐	๐	๐	๕๗๖ คน	๔.๖๖	มากที่สุด
๖) เจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ไม่ขอสิ่งตอบแทน	๑,๙๔๐	๗๕๒	๐	๐	๐	๕๗๖ คน	๔.๖๗	มากที่สุด
รวม							๔.๖๗	มากที่สุด

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	๕	๔	๓	๒	๑			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
๑) สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับการเดินทางมาขอรับบริการ	๑,๔๒๐	๑,๐๘๐	๖๖	๐	๐	๕๗๖ คน	๔.๕๕	มากที่สุด
๒) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจนเข้าใจง่าย	๑,๒๐๕	๑,๐๒๔	๒๐๔	๒๒	๐	๕๗๖ คน	๔.๒๖	มากที่สุด
๓) ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	๑,๘๒๐	๘๔๘	๐	๐	๐	๕๗๖ คน	๔.๖๓	มากที่สุด
๔) ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม	๑,๔๖๐	๙๗๒	๑๒๓	๐	๐	๕๗๖ คน	๔.๔๔	มากที่สุด
๕) มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	๑,๖๕๕	๙๐๔	๓๖	๑๔	๐	๕๗๖ คน	๔.๕๓	มากที่สุด
๖) มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	๒,๐๔๕	๖๐๔	๔๘	๐	๐	๕๗๖ คน	๔.๖๘	มากที่สุด
๗) มีที่จอดรถสะดวกสบายเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	๑,๙๖๐	๖๖๐	๕๗	๐	๐	๕๗๖ คน	๔.๖๕	มากที่สุด
๘) สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศเหมาะสม โปร่ง โล่ง อากาศถ่ายเทสะดวก	๑,๙๙๕	๖๐๔	๗๘	๐	๐	๕๗๖ คน	๔.๖๕	มากที่สุด
รวม							๕.๕๔	มากที่สุด
สรุปผลรวมแบบประเมินความพึงพอใจทั้ง ๔ ด้าน							๕.๕๙	มากที่สุด

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ของ อบต.คลองห้า สรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๗	มากที่สุด
๒. ด้านคุณภาพการให้บริการ	๔.๕๘	มากที่สุด
๓. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๖๗	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๔	มากที่สุด
รวม ๔ ด้าน	๔.๕๙	มากที่สุด

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามในการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ของ อบต.คลองห้า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจ ระดับมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๖๗

รองลงมาคือ ประชาชนมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ

ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๘

ประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๗

ประชาชนมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๔

โดยภาพรวมในการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๕๙

**แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า**

คำชี้แจง :

แบบสอบถามนี้ใช้ในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า 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
๕. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท
 ๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท ๒๐,๐๐๑ บาทขึ้นไป
๖. งานที่ท่านมาติดต่อขอรับบริการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)
 งานรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง งานรับชำระค่าน้ำประปา
 งานจดทะเบียนพาณิชย์ งานรับชำระค่าขยะมูลฝอย
 งานขออนุญาตก่อสร้าง งานขออนุญาตขุดดิน
 งานขออนุญาตถมดิน งานขอตัดตั้งมิเตอร์น้ำประปา
 งานการอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
 อื่น ๆ
๗. ท่านเคยมาขอรับบริการงานในข้อ ๖ กี่ครั้งต่อปี
 น้อยกว่า ๓ ครั้ง / ปี
 ๔ - ๕ ครั้ง / ปี
 มากกว่า ๕ ครั้ง / ปี

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	๕	๔	๓	๒	๑
๑.	มีป้าย หรือผังลำดับแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
๒.	การให้บริการมีขั้นตอนชัดเจน ไม่ซับซ้อน					
๓.	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง					
๔.	เอกสารในแบบคำร้อง แบบฟอร์มต่าง ๆ มีข้อความชัดเจนเข้าใจง่าย					
๕.	ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม / สภาพงาน					
๖.	มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ					
	ด้านคุณภาพการให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑
๑.	การให้บริการหลากหลายช่องทาง					
๒.	มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน					
๓.	มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม / สภาพงาน					
๔.	มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยสำหรับบริการ					
	ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๕	๔	๓	๒	๑
๑.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส					
๒.	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
๓.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ พร้อมให้บริการ					
๔.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นกันเอง					
๕.	เจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ					
๖.	เจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน					

ที่	ความพึงพอใจในการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๕	๔	๓	๒	๑
๑.	สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับการเดินทางมาขอรับบริการ					
๒.	มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจนเข้าใจง่าย					
๓.	ความสะอาดของสถานที่โดยรวม					
๔.	ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม					
๕.	มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ					
๖.	มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ					
๗.	มีที่จอดรถสะดวกสบาย เพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ					
๘.	สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศเหมาะสม โปร่ง โล่ง อากาศถ่ายเทสะดวก					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

😊😊 ขอขอบคุณความร่วมมือในการตอบแบบประเมินความพึงพอใจ 😊😊