



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล

ที่ นฐ ๕๔๑๐๑/

วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลกาสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลขุนแก้ว
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลขุนแก้ว

ด้วยเทศบาลตำบลขุนแก้ว ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามอำนาจหน้าที่/ภารกิจงานของเทศบาลตำบลขุนแก้ว เพื่อนำไปพัฒนา/ปรับปรุงให้มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลขุนแก้ว โดยการแจกแบบสอบถามให้ประชาชนที่มาใช้บริการด้านต่างๆของเทศบาลตำบลขุนแก้ว ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ จำนวน ๑๐๐ คน ซึ่งมีผลสรุปความพึงพอใจของประชาชน ดังรายละเอียดแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสาวกรรณิการ์ ทองยี่สุน)
เจ้าหน้าที่ธุรการ

(ลงชื่อ)

(นางสรวิทย์ เลิศนิมิตสกุล)
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

(ลงชื่อ)

(นางวิชุด ตรีจิตติ)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

(ลงชื่อ)

(นางนิรมล จินฉนวนาส)
รองปลัดเทศบาลตำบลขุนแก้ว

(ลงชื่อ)

(นายชนมวีรินทร์ ชัยนหารัตนะ)
ปลัดเทศบาลตำบลขุนแก้ว

(ลงชื่อ)

(นายสมศักดิ์ เอี่ยมพิมพันธุ)
นายกเทศมนตรีตำบลขุนแก้ว

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลขุนแก้ว อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม**

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน
เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่างๆ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ชาย หญิง

๒. อายุ 59 ปี

๓. จบการศึกษาระดับสูงสุด

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> ไม่ได้เรียนหนังสือ | <input type="checkbox"/> ประถมศึกษา |
| <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนต้น | <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. |
| <input type="checkbox"/> อนุปริญญา/ปวส. | <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี |
| <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ) |

๔. อาชีพ

..... เกษตร ประกอบธุรกิจส่วนตัว รับราชการ
..... ลูกจ้าง นักเรียน/นักศึกษา อื่นๆ

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

- | | |
|--|--|
| การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ | การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ |
| การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน | การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ |
| ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร | การขอจดทะเบียนพาณิชย์ |
| การชำระภาษีต่าง ๆ | อื่นๆ |

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลขุนแก้ว อ.นครชัยศรี จ.นครปฐม

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย					
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๖. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการเช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ					

ตอนที่ ๔ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....

.....

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลขุนแก้ว อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม**

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน
เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่างๆ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ชาย หญิง

๒. อายุ.....ปี

๓. จบการศึกษาชั้นสูงสุด

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> ไม่ได้เรียนหนังสือ | <input type="checkbox"/> ประถมศึกษา |
| <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนต้น | <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. |
| <input type="checkbox"/> อนุปริญญา/ปวส. | <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี |
| <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ) |

๔. อาชีพ เกษตร ประกอบธุรกิจส่วนตัว รับราชการ
 ลูกจ้าง นักเรียน/นักศึกษา อื่นๆ

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

- | | |
|---------------------------------------|---|
|การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ |การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ |
|การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน |การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ |
|ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร |การขอจดทะเบียนพาณิชย์ |
|การชำระภาษีต่าง ๆ |อื่นๆ |

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลขุนแก้ว อ.นครชัยศรี จ.นครปฐม

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย					
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๖. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
๘. การจัดส่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการเช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ					

ตอนที่ ๔ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....

.....

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลขุนแก้ว อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม**

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน
เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่างๆ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ชาย หญิง

๒. อายุ.....ปี

๓. จบการศึกษาชั้นสูงสุด

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> ไม่ได้เรียนหนังสือ | <input type="checkbox"/> ประถมศึกษา |
| <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนต้น | <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. |
| <input type="checkbox"/> อนุปริญญา/ปวส. | <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี |
| <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ) |

๔. อาชีพเกษตรประกอบธุรกิจส่วนตัวรับราชการ
.....ลูกจ้างนักเรียน/นักศึกษาอื่นๆ

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

- | | |
|---------------------------------------|---|
|การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ |การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ |
|การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน |การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ |
|ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร |การขอจดทะเบียนพาณิชย์ |
|การชำระภาษีต่าง ๆ |อื่นๆ |

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลขุนแก้ว อ.นครชัยศรี จ.นครปฐม

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย					
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
๕. มีช่องทางกรให้บริการที่หลากหลาย					
๖. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการเช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ					

ตอนที่ ๔ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลขุนแก้ว อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม**

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน
เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่างๆ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ชาย หญิง

๒. อายุ.....ปี

๓. จบการศึกษาชั้นสูงสุด

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> ไม่ได้เรียนหนังสือ | <input type="checkbox"/> ประถมศึกษา |
| <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนต้น | <input checked="" type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. |
| <input type="checkbox"/> อนุปริญญา/ปวส. | <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี |
| <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ) |

๔. อาชีพเกษตร ประกอบธุรกิจส่วนตัว รับราชการ
..... ลูกจ้าง นักเรียน/นักศึกษา อื่นๆ

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

- | | |
|--|--|
| การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ | การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ |
| การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน | การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ |
| ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร | การขอจดทะเบียนพาณิชย์ |
| การชำระภาษีต่าง ๆ | อื่นๆ |

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลขุนแก้ว อ.นครชัยศรี จ.นครปฐม

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย					
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๖. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
๘. การจัดส่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการเช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ					

ตอนที่ ๔ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....
.....

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลขุนแก้ว อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม**

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน
เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่างๆ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ชาย หญิง

๒. อายุ.....ปี

๓. จบการศึกษาชั้นสูงสุด

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> ไม่ได้เรียนหนังสือ | <input type="checkbox"/> ประถมศึกษา |
| <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนต้น | <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. |
| <input type="checkbox"/> อนุปริญญา/ปวส. | <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี |
| <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ) |

๔. อาชีพเกษตร ประกอบธุรกิจส่วนตัวรับราชการ
..... ลูกจ้าง นักเรียน/นักศึกษา อื่นๆ

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

- | | |
|---------------------------------------|---|
|การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ |การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ |
|การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน |การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ |
|ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร |การขอจดทะเบียนพาณิชย์ |
|การชำระภาษีต่าง ๆ | อื่นๆ |

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลขุนแก้ว อ.นครชัยศรี จ.นครปฐม

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย					
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๖. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการเช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ					

ตอนที่ ๔ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลขุนแก้ว อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม**

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน
เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่างๆ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ชาย หญิง

๒. อายุ.....ปี

๓. จบการศึกษาชั้นสูงสุด

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> ไม่ได้เรียนหนังสือ | <input type="checkbox"/> ประถมศึกษา |
| <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนต้น | <input checked="" type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. |
| <input type="checkbox"/> อนุปริญญา/ปวส. | <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี |
| <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ) |

๔. อาชีพเกษตรประกอบธุรกิจส่วนตัวรับราชการ
.....ลูกจ้างนักเรียน/นักศึกษาอื่นๆ

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

- | | |
|--|--|
| การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ | การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ |
| การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน | การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ |
| ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร | การขอจดทะเบียนพาณิชย์ |
| การชำระภาษีต่าง ๆ | อื่นๆ |

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลขุนแก้ว อ.นครชัยศรี จ.นครปฐม

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยน ศึกษาค้นคว้า แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย					
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๖. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการเช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ					

ตอนที่ ๔ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่เก่า ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

จากการสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามอำนาจหน้าที่/ภารกิจงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่เก่า ระหว่างเดือน ตุลาคม ๒๕๖๑ - กันยายน ๒๕๖๒ จำนวน ๑๐๐ คน สรุปข้อมูลได้ดังนี้

เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีระดับคะแนน ดังนี้

- มีความพึงพอใจมากที่สุด ระดับคะแนนเท่ากับ ๕
- มีความพึงพอใจมาก ระดับคะแนนเท่ากับ ๔
- มีความพึงพอใจปานกลาง ระดับคะแนนเท่ากับ ๓
- มีความพึงพอใจน้อย ระดับคะแนนเท่ากับ ๒
- มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ระดับคะแนนเท่ากับ ๑

การหาค่าเฉลี่ย

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกับเกณฑ์การประเมิน

- ค่าเฉลี่ยระดับ ๔.๕๑ - ๕.๐๐ มีความพึงพอใจมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ยระดับ ๓.๕๑ - ๔.๕๐ มีความพึงพอใจมาก
- ค่าเฉลี่ยระดับ ๒.๕๑ - ๓.๕๐ มีความพึงพอใจปานกลาง
- ค่าเฉลี่ยระดับ ๑.๕๑ - ๒.๕๐ มีความพึงพอใจน้อย
- ค่าเฉลี่ยระดับ ๑.๐๐ - ๑.๕๐ มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสำรวจฯ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๓๔	๓๔
หญิง	๖๖	๖๖
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสำรวจฯ

อายุ (ปี)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑๕ - ๒๐	๐	๐
๒๑ - ๓๐	๘	๘
๓๑ - ๔๐	๑๕	๑๕
๔๑ - ๕๐	๒๑	๒๑
๕๑ - ๖๐	๕๓	๕๓
๖๐ ปีขึ้นไป	๓	๓
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจอยู่ในช่วงอายุระหว่าง ๕๑-๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๓ รองลงมาช่วงอายุระหว่าง ๔๑-๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๑ และช่วงอายุระหว่าง ๓๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๕

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนร้อยละของระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสำรวจฯ

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่ได้เรียนหนังสือ	๐	๐
ประถมศึกษา	๕๕	๕๕
มัธยมศึกษาต้นต้น	๑๒	๑๒
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๒๕	๒๕
อนุปริญญา/ปวส.	๑	๑
ปริญญาตรี	๗	๗
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐
อื่นๆ	๐	๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๕๕ และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ร้อยละ ๒๕ และระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ ๑๒

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนร้อยละของอาชีพของผู้ตอบแบบสำรวจฯ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	๗๐	๗๐
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๒๕	๒๕
รับราชการ	๓	๓
ลูกจ้าง	๒	๒
นักเรียน/นักศึกษา	๐	๐
อื่นๆ	๐	๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๔ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๗๐ ประกอบธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ ๒๕ และรับราชการร้อยละ ๓

ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์เรื่อง/ภารกิจที่มารับบริการ

ตารางที่ ๕ แสดงจำนวนร้อยละของเรื่องที่ต้องการบริการของผู้ตอบแบบสำรวจฯ

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การขอข้อมูลข่าวสารของทางราชการ	๓	๓
การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ	๓๐	๓๐
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๖	๖
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๐	๐
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๙	๙
การขอจดทะเบียนพาณิชย์	๕	๕
การชำระภาษีต่างๆ	๒๗	๒๗
อื่นๆ	๒๐	๒๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๕ ประชาชนผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ขอรับบริการในเรื่องการขอรับเบี้ยยังชีพ คิดเป็นร้อยละ ๓๐ การชำระภาษีต่างๆ คิดเป็นร้อยละ ๒๗ และขอรับบริการในเรื่องอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ ๒๐

ตอนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการในด้านต่างๆ

ตารางที่ ๖ แสดงจำนวนร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการในประเด็นต่างๆ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ผลลัพธ์ความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๗๘	๒๑	๑	๐	๐	๔.๗๗	มากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๗๗	๒๓	๐	๐	๐	๔.๗๗	มากที่สุด
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๗๕	๒๕	๐	๐	๐	๔.๗๕	มากที่สุด
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๗๗	๒๓	๐	๐	๐	๔.๗๗	มากที่สุด
๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๕๓	๔๗	๐	๐	๐	๔.๕๓	มากที่สุด
๖. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๖๑	๓๗	๒	๐	๐	๔.๕๙	มากที่สุด
๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๖๑	๓๙	๐	๐	๐	๔.๖๑	มากที่สุด
๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ	๗๓	๒๗	๐	๐	๐	๔.๗๓	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม						๔.๖๙	มากที่สุด
ร้อยละ						๙๓.๘๐	

จากตารางที่ ๖ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่และระบบการให้บริการ ดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย มีความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๗๗
 ๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ มีความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๗๗
 ๓. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๗๗
 ๔. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๗๕
- และมีความพึงพอใจในระบบการให้บริการ ดังนี้
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ มีความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๗๓
 ๒. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๖๑
 ๓. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน มีความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๕๙
 ๔. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มีความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๕๓

สรุป : ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่เก่า

ระหว่างเดือน ตุลาคม ๒๕๖๑ - กันยายน ๒๕๖๒ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๐

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่เก่า อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์**

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน
เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่างๆ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ชาย หญิง
๒. อายุ..... ปี
๓. จบการศึกษาชั้นสูงสุด
- ไม่ได้เรียนหนังสือ ประถมศึกษา
- มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
- อนุปริญญา/ปวส. ปริญญาตรี
- สูงกว่าปริญญาตรี อื่นๆ (โปรดระบุ)
๔. อาชีพ เกษตรกร ประกอบธุรกิจส่วนตัว รับราชการ
-ลูกจ้าง นักเรียน/นักศึกษา อื่นๆ

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

- การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ
- การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร การขอจดทะเบียนพาณิชย์
- การชำระภาษีต่าง ๆ อื่น ๆ

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่เก่า อ.สามร้อยยอด จ.ประจวบฯ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย					
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ					
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๖. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน					
๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ					

ตอนที่ ๔ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....

.....

