

**แบบรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้มอัน
รอบ 6 เดือน
(เดือนตุลาคม 2565 – เดือนมีนาคม 2566)
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566**



**องค์การบริหารส่วนตำบลแก้มอัน
อำเภอจอมบึง จังหวัดราชบุรี**

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่างๆ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้มอัน

จากการสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้มอัน ในระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2565 ถึง วันที่ 31 มีนาคม 2566 ณ องค์การบริหารส่วนตำบลแก้มอัน อำเภอจอมบึง จังหวัดราชบุรี สามารถสรุปผลข้อมูลได้ดังนี้

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีใช้บริการด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้มอัน

เกณฑ์การพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนที่มีใช้บริการด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้มอัน มีดังนี้

1.เกณฑ์การให้คะแนน

- 5 คะแนนหมายถึง ระดับความพึงพอใจ/มากที่สุด
- 4 คะแนนหมายถึง ระดับความพึงพอใจ/มาก
- 3 คะแนนหมายถึง ระดับความพึงพอใจ/ปานกลาง
- 2 คะแนนหมายถึง ระดับความพึงพอใจ/น้อย
- 1 คะแนนหมายถึง ระดับความพึงพอใจ/น้อยที่สุด

2.เกณฑ์การแบ่งช่วงคะแนนค่าเฉลี่ย

เกณฑ์การแบ่งช่วงคะแนนค่าเฉลี่ยได้กำหนดเกณฑ์ประเมินไว้ ดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึงระดับความพึงพอใจ/มากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึงระดับความพึงพอใจ/มาก
- ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึงระดับความพึงพอใจ/ปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึงระดับความพึงพอใจ/น้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึงระดับความพึงพอใจ/น้อยที่สุด

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566)
องค์การบริหารส่วนตำบลแก้มอัน อำเภोजอมบึง จังหวัดราชบุรี

คำชี้แจง แบบสำรวจนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจของท่าน ในการเข้ารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล แก้มอัน จึงขอความกรุณาตอบแบบสำรวจตามจริง เพื่อนำผลการสำรวจใช้ในการปรับปรุงการให้บริการต่อไป

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 20 ปี 2. 20-39 ปี 3. 40-59 ปี 4. 60 ปีขึ้นไป

3. การศึกษาสูงสุด

1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น 2. มัธยมศึกษาตอนต้น 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ
ปวช.
 4. อนุปริญญา หรือ ปวส. 5. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า 6. สูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป

4. อาชีพ

- เกษตรกร ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย รับราชการ
 ลูกจ้าง อื่นๆ.....

ตอนที่ 2 ส่วนงานที่ท่านเข้ารับบริการ

1. การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ
 2. การยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
 3. ขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ
 4. งานการศึกษาศูนย์เด็กเล็กในพื้นที่ตำบลแก้มอัน
 5. งานป้องกันภัย/ดับเพลิง
 6. งานสาธารณสุข
 7. การชำระภาษีต่างๆ
 8. ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร/ไฟฟ้า/ประปา/งานขออนุญาตอื่นๆ
 9. อื่นๆ (ระบุ).....

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้มอัน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆของ หน่วยงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. มีการให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง					
4. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ตรง ต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
5. กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่					
6. ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่					
7. ความเอาใจใส่ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
8. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ					
9. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือก ปฏิบัติ					
10. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการ เดินทางมารับบริการ					
11. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกใน ภาพรวม					
12. ความสะอาดของสถานที่ ที่ให้บริการ					
13. มีการจัดสถานที่อย่างเป็นระเบียบ					
14. ป้ายข้อความบอกจุดบริการมีความชัดเจน					
15. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์					

ตอนที่ 4 ปัญหาและแนวทางแก้ปัญหาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้มอัน

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่กรุณาตอบแบบสำรวจ

ตารางแสดงจำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ

รายละเอียด	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย	เกณฑ์ประเมิน
	๕ (%)	๔ (%)	๓ (%)	๒ (%)	๑ (%)			
๑.ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ								
๑.๑ สถานที่ที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๑๒ ๓๕.๒๙	๑๐ ๒๙.๔๑	๑๕ ๔๔.๑๒	๑๐ ๒๙.๔๑	๓ ๘.๘๒	๔.๙๔	ดีมาก	
๑.๒ ความสะอาดของสถานที่ ให้บริการ	๑๒ ๓๕.๒๙	๙ ๒๖.๔๗	๑๔ ๔๑.๑๘	๑๔ ๔๑.๑๘	๕ ๑๑.๗๖	๔.๘๕	ดีมาก	
๑.๓ มีการจัดสถานที่อย่างเป็นระเบียบ	๑๒ ๓๕.๒๙	๑๐ ๒๙.๔๑	๑๒ ๓๕.๒๙	๑๖ ๔๗.๐๖	๒ ๕.๘๘	๕.๐๐	ดีมาก	
๑.๔ ป้ายข้อความบอกจุดบริการมีความชัดเจน	๑๒ ๓๕.๒๙	๑๐ ๒๙.๔๑	๑๕ ๔๔.๑๒	๑๐ ๒๙.๔๑	๓ ๘.๘๒	๔.๙๔	ดีมาก	
๑.๕ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	๑๒ ๓๕.๒๙	๙ ๒๖.๔๗	๑๔ ๔๑.๑๘	๑๔ ๔๑.๑๘	๕ ๑๑.๗๖	๔.๘๕	ดีมาก	
๑.๖ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๒ ๓๕.๒๙	๑๐ ๒๙.๔๑	๑๒ ๓๕.๒๙	๑๖ ๔๗.๐๖	๒ ๕.๘๘	๕.๐๐	ดีมาก	
ค่าเฉลี่ยรวม						๔.๙๓	ดีมาก	
ร้อยละ							๙๖.๖๓	

รายละเอียด	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย	เกณฑ์ประเมิน
	๕ (%)	๔ (%)	๓ (%)	๒ (%)	๑ (%)			
๒.๑ ขั้นตอนการให้บริการมาซับซ้อน	๑๐ ๒๙.๔๑	๑๒ ๓๕.๒๙	๑๔ ๔๑.๑๘	๑๔ ๔๑.๑๘	๒ ๕.๘๘	๕.๐๐	ดีมาก	
๒.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๘ ๒๓.๕๓	๑๑ ๓๒.๓๕	๑๔ ๔๑.๑๘	๑๘ ๕๒.๙๔	๑ ๒.๙๔	๔.๗๙	ดีมาก	
๒.๓ มีการให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง	๑๒ ๓๕.๒๙	๑๐ ๒๙.๔๑	๑๔ ๔๑.๑๘	๑๘ ๕๒.๙๔	๒ ๕.๘๘	๕.๐๐	ดีมาก	
๒.๔ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการ ของผู้มารับบริการ	๑๓ ๓๘.๒๔	๗ ๒๐.๕๙	๑๓ ๓๘.๒๔	๑๖ ๔๗.๐๖	๓ ๘.๘๒	๔.๙๑	ดีมาก	
๒.๕ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่	๑๑ ๓๒.๓๕	๑๒ ๓๕.๒๙	๑๐ ๒๙.๔๑	๑๖ ๔๗.๐๖	๓ ๘.๘๒	๔.๙๔	ดีมาก	
๒.๖ ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่	๑๐ ๒๙.๔๑	๑๒ ๓๕.๒๙	๑๔ ๔๑.๑๘	๑๔ ๔๑.๑๘	๒ ๕.๘๘	๕.๐๐	ดีมาก	
๒.๗ ความเอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๘ ๒๓.๕๓	๑๑ ๓๒.๓๕	๑๔ ๔๑.๑๘	๑๘ ๕๒.๙๔	๑ ๒.๙๔	๔.๗๙	ดีมาก	
๒.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์	๑๒ ๓๕.๒๙	๑๐ ๒๙.๔๑	๑๔ ๔๑.๑๘	๑๘ ๕๒.๙๔	๒ ๕.๘๘	๕.๐๐	ดีมาก	
๒.๙ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม	๑๓ ๓๘.๒๔	๗ ๒๐.๕๙	๑๓ ๓๘.๒๔	๑๖ ๔๗.๐๖	๓ ๘.๘๒	๔.๙๑	ดีมาก	
ค่าเฉลี่ยรวม						๔.๙๓	ดีมาก	
ร้อยละ						๙๘.๕๓		
สรุป	ค่าเฉลี่ยรวมทั้งสิ้น					๔.๙๔	ดีมาก	
	ร้อยละ					๙๘.๘๒		

ภาพถ่ายการให้บริการประชาชนในด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้มอัน

๑. การรับชำระภาษีต่าง ๆ



๒. การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ



๓. การยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๔. ขอรับเบี้ยยังชีพต่าง ๆ



๕.ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร/ไฟฟ้า/ประปา/งานขออนุญาตอื่นๆ



๖.งานสาธารณสุข



๗.งานการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในพื้นที่ตำบลแก้มอัน



๘.งานป้องกันภัย/ดับเพลิง



๙.งานการแพทย์ฉุกเฉิน

