



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลช่องदान

เรื่อง รายงานผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องदान ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

ด้วย องค์การบริหารส่วนตำบลช่องदान ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องदान หรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องदान เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาประมวลผลจัดทำบริการ สำหรับใช้เป็นฐานข้อมูลในการดำเนินการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ประกาศ ณ วันที่ ๕ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายมนัส ป้องกัน)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลช่องदान



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ...สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลช่องदान.....

ที่...สป/๒๕๖๓.....วันที่...๕ ตุลาคม ๒๕๖๓.....

เรื่อง รายงานผลการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนตามแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องदान ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลช่องदान

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลช่องदान ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องदान เพื่อสอบถามความคิดเห็นจากประชาชน ว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด ซึ่งทางองค์การบริหารส่วนตำบลช่องदान ได้ออกสำรวจรับฟังความคิดเห็นของประชาชนภายในตำบลช่องदान และผู้ที่มาติดต่อกับทางองค์การบริหารส่วนตำบลช่องदान โดยทำการแจกแบบสอบถามประชาชนโดยการสุ่มตัวอย่าง จำนวน ๑๕๐ ฉบับ รายละเอียดดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคล

๑.๑ เพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๖๕	๔๓.๓๓
หญิง	๘๕	๕๖.๖๗
รวม	๑๕๐	๑๐๐

๑.๒ อายุ

ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๒	๘.๐๐
๒๑-๓๐ ปี	๔๒	๒๘.๐๐
๓๑-๔๐ ปี	๓๕	๒๓.๓๓
๔๑-๖๐ ปี	๓๐	๒๐.๐๐
๖๑ ปีขึ้นไป	๓๑	๒๐.๖๗
รวม	๑๕๐	๑๐๐

๑.๓ อาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๓๐	๒๐.๐๐
ค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว	๒๕	๑๖.๖๗
เกษตรกร	๕๐	๓๓.๓๓
นักเรียน/นักศึกษา	๑๒	๘.๐๐
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	๒๐	๑๓.๓๓
อื่น (ระบุ) -รับจ้างทั่วไป -ร้านเสริมสวย/ร้านตัดผม	๑๓	๘.๖๗
รวม	๑๕๐	๑๐๐

๑.๔ วุฒิการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้เรียน	๒๒	๑๔.๖๗
ประถมศึกษา	๔๒	๒๘.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย หรือเทียบเท่า	๕๒	๓๔.๖๗
ปริญญาตรี	๓๐	๒๐.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๔	๒.๖๖
รวม	๑๕๐	๑๐๐

๑.๕ ท่านได้ไปติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลช่องด่าน ด้านใดมากที่สุด

ประเภท	จำนวน	ร้อยละ
งานจัดเก็บรายได้	๓๘	๒๕.๓๓
งานบริหารสาธารณสุข	๒๒	๑๔.๖๘
งานบริหารการศึกษา	๘	๕.๓๓
งานสังคมสงเคราะห์	๕๐	๓๓.๓๓
งานการเงินและบัญชี	๕	๓.๓๓
งานทะเบียนพาณิชย์	๑๒	๘.๐๐
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๑๐	๖.๖๗
งานธุรการและบริหารทั่วไป	๕	๓.๓๓
อื่น ๆ	-	-
รวม	๑๕๐	๑๐๐

๑.๖ ท่านติดต่อขอรับบริการโดยช่องทางใดมากที่สุด

ช่องทางบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ติดต่อด้วยตนเอง	๑๒๓	๘๒.๐๐
ติดต่อผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร	๒๕	๑๖.๖๗
ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	๒	๑.๓๓
รวม	๑๕๐	๑๐๐

ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นของประชาชน

- แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องด่าน ประจำปี ๒๕๖๓

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกาย	๙๕	๔๗	๘	-	-
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	๘๕	๔๕	๒๐	-	-
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๙๐	๔๓	๑๕	-	-

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑.๔ เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๑๒๐	๒๘	๒	-	-
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๑๒	๒๖	๗	-	-
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๑๐	๔๐	-	-	-
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง เช่น มาก่อนได้รับบริการก่อน	๑๒๒	๒๘	-	-	-
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ อาคารสถานที่ มีความสะอาด สะดวก ปลอดภัย	๘๕	๖๕	-	-	-
๓.๒ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จอดรถ บริการน้ำดื่ม	๑๐๐	๕๐	-	-	-
๓.๓ มีเครื่องมือ - อุปกรณ์ในการบริการครบครัน	๘๐	๖๐	๑๐	-	-

จากตาราง ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นในระดับความพึงพอใจ ผลปรากฏดังนี้

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ
 กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๑๕๐ คน ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด**
 จำนวน ๙๕ คน รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๔๗ คน และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
 จำนวน ๘ คน

๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่
 กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๑๕๐ คน ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด**
 จำนวน ๘๕ คน รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๔๕ คน และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
 จำนวน ๒๐ คน

๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง
 กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๑๕๐ คน ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด**
 จำนวน ๙๐ คน รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๔๓ คน และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
 จำนวน ๑๕ คน

๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม
 กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๑๕๐ คน ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด**
 จำนวน ๑๒๐ คน รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๒๘ คน และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
 จำนวน ๒ คน

๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๒.๑ การตีตประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ
กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๑๕๐ คน ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด**
จำนวน ๑๑๒ คน รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๒๖ คน และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
จำนวน ๗ คน

๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่กำหนดไว้
กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๑๕๐ คน ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด**
จำนวน ๑๑๐ คน และรองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๔๐ คน

๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง เช่น มาก่อนได้รับบริการก่อน
กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๑๕๐ คน ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด**
จำนวน ๑๒๒ คน และรองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๒๘ คน

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๓.๑ อาคารสถานที่ มีความสะอาด สะดวก ปลอดภัย
กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๑๕๐ คน ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด**
จำนวน ๘๕ คน และรองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๖๕ คน

๓.๒ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ บริการน้ำดื่ม
กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๑๕๐ คน ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด**
จำนวน ๑๐๐ คน และรองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๕๐ คน

๓.๓ มีเครื่องมือ - อุปกรณ์ในการบริการครบครัน
กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๑๕๐ คน ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด**
จำนวน ๘๐ คน รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๖๐ คน และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
จำนวน ๑๐ คน

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นต่าง ๆ

ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องด่าน ดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่ทุกคนยิ้มแย้ม แจ่มใส บริการดีมาก

๒. เจ้าหน้าที่บริการดีแล้ว

๓. เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสิริพรรณ เอกสุภาพันธ์)

หัวหน้าสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลช่องด่าน

(นายภิญโญ พุ่มจำปา)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลช่องด่าน

(นายมนัส ป้องกัน)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลช่องด่าน



องค์การบริหารส่วนตำบลช่องด่าน อำเภอปลอย จังหวัดกาญจนบุรี

แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องด่าน อำเภอปลอย จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง

แบบประเมินนี้มีทั้งหมด ๓ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องด่าน

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นต่าง ๆ

โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน หน้าข้อความที่ท่านเลือกตอบเพียงข้อละ ๑ คำตอบ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคล

๑. เพศ

ชาย

หญิง

๒. อายุ

ต่ำกว่า ๒๐ ปี

๒๑ - ๓๐ ปี

๓๑ - ๔๐ ปี

๔๑ - ๖๐ ปี

๖๑ ปีขึ้นไป

๓. อาชีพ

ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ

ค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว

เกษตรกร

นักเรียน/นักศึกษา

ไม่ได้ประกอบอาชีพ

อื่น ๆ ระบุ.....

๔. วุฒิมัธยมศึกษา

ไม่ได้เรียน

ประถมศึกษา

มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/หรือ

เทียบเท่า

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

๕. ท่านได้ไปติดต่อขอรับการบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลช่องด่าน ด้านใดมากที่สุด

งานจัดเก็บรายได้

งานบริหารสาธารณสุข

งานบริการ

การศึกษา

งานเบี้ยยังชีพ

งานการเงินและบัญชี

งานทะเบียนพาณิชย์

งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

งานรับรองกรรมสิทธิ์ก่อสร้าง

อื่น ๆ

๖. ท่านติดต่อขอรับบริการโดยช่องทางใดมากที่สุด

ติดต่อด้วยตนเอง

ติดต่อผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ติดต่อทางจดหมาย

มีต่อหน้าหลัง...



องค์การบริหารส่วนตำบลช่องด่าน อำเภอโป่งพลอย จังหวัดกาญจนบุรี

ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องด่าน

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตามสภาพกับความเป็นจริง

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ					
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง					
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการ					
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เช่น มาก่อนได้รับบริการก่อน					
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ อาคารสถานที่ มีความสะอาด สะดวก ปลอดภัย					
๓.๒ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ บริการน้ำดื่ม					
๓.๓ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการบริการครบครัน					

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นต่างๆ

๑.
๒.
๓.

ขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลช่องด่าน
อำเภอโป่งพลอย จังหวัดกาญจนบุรี