



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลช่องด่าน

เรื่อง รายงานผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องด่าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

ด้วย องค์การบริหารส่วนตำบลช่องด่าน ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องด่าน หรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องด่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาประมวลผลผลลัพธ์การให้บริการ สำหรับใช้เป็นฐานข้อมูลในการดำเนินการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ประกาศ ณ วันที่ ๔ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'นายมนัส ป้องกัน'.

(นายมนัส ป้องกัน)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลช่องด่าน



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ...สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลช่องด่าน.....

ที่..สป/.....วันที่...๔ ตุลาคม...๒๕๖๒.....

เรื่อง รายงานผลการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนตามแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องด่าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลช่องด่าน

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลช่องด่าน ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องด่าน เพื่อสอบถามความคิดเห็นจากประชาชน ว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด ซึ่งทางองค์การบริหารส่วนตำบลช่องด่าน ได้ออกสำรวจรับฟังความคิดเห็นของประชาชนภายในตำบลช่องด่าน และผู้ที่มาติดต่อกับทางองค์การบริหารส่วนตำบลช่องด่าน โดยทำการแจกแบบสอบถามประชาชนโดยการสุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๐๐ ฉบับ รายละเอียดดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคล

๑.๑ เพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๑๒๕	๔๑.๖๗
หญิง	๑๗๕	๕๘.๓๓
รวม	๓๐๐	๑๐๐

๑.๒ อายุ

ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๒	๔
๒๑-๓๐ ปี	๕๙	๑๙.๖๗
๓๑-๔๐ ปี	๔๐	๑๓.๓๓
๔๑-๖๐ ปี	๗๕	๒๕
๖๑ ปีขึ้นไป	๑๑๔	๓๘
รวม	๓๐๐	๑๐๐

๑.๓ อาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๓๓	๑๑
ค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว	๕๑	๑๗
เกษตรกร	๙๕	๓๑.๖๗
นักเรียน/นักศึกษา	๑๓	๔.๓๓
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	๖๗	๒๒.๓๓
อื่น (ระบุ) -รับจ้างทั่วไป -ร้านเสริมสวย/ร้านตัดผม	๔๑	๑๓.๖๗
รวม	๓๐๐	๑๐๐

๑.๔ วุฒิการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้เรียน	๒๘	๙.๓๓

ประถมศึกษา	๑๖๑	๕๓.๖๗
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย หรือเทียบเท่า	๕๖	๑๘.๖๗
ปริญญาตรี	๕๐	๑๖.๖๗
สูงกว่าปริญญาตรี	๕	๑.๖๗
รวม	๓๐๐	๑๐๐

๑.๕ ท่านได้ไปติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลช่องด่าน ด้านใดมากที่สุด

ประเภท	จำนวน	ร้อยละ
งานจัดเก็บรายได้	๑๑๘	๓๙.๓๓
งานบริหารสาธารณสุข	๔๕	๑๕.๐๐
งานบริหารการศึกษา	๘	๒.๖๖
งานสังคมสงเคราะห์	๘๔	๒๘.๐๐
งานการเงินและบัญชี	๔	๑.๓๓
งานทะเบียนพาณิชย์	๑๖	๕.๓๓
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๑๑	๓.๖๗
งานธุรการและบริหารทั่วไป	๑๔	๔.๖๗
อื่น ๆ	-	-
รวม	๓๐๐	๑๐๐

๑.๖ ท่านติดต่อขอรับบริการโดยช่องทางใดมากที่สุด

ช่องทางบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ติดต่อด้วยตนเอง	๒๘๗	๙๕.๖๗
ติดต่อผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร	๑๑	๓.๖๖
ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	๒	๐.๖๗
รวม	๓๐๐	๑๐๐

ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นของประชาชน

- แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องด่าน ประจำปี ๒๕๖๑

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกาย	๑๗๘	๑๑๕	๗	-	-
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	๑๕๕	๑๓๓	๑๒	-	-
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๑๕๕	๑๔๑	๔	-	-

๑.๔ เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๑๖๗	๑๑๙	๑๔	-	-
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การตีตประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๖๒	๑๑๓	๗	-	-
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๖๘	๑๓๒	-	-	-
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง เช่น มาก่อนได้รับบริการก่อน	๒๕๘	๔๒	-	-	-
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ อาคารสถานที่ มีความสะอาด สะดวก ปลอดภัย	๑๖๔	๑๓๐	๖	-	-
๓.๒ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จอดรถบริการน้ำดื่ม	๒๔๐	๕๗	๐	-	-
๓.๓ มีเครื่องมือ - อุปกรณ์ในการบริการครบครัน	๑๙๙	๑๐๐	๑	-	-

จากตาราง ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นในระดับความพึงพอใจ ผลปรากฏดังนี้

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- ๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ
กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๐๐ คน ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด**
จำนวน ๑๗๘ คน และรองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๑๑๕ คน
- ๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่
กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๐๐ คน ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด**
จำนวน ๑๕๕ คน และรองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๑๓๓ คน
- ๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง
กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๐๐ คน ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด**
จำนวน ๑๕๕ คน และรองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๑๔๑ คน
- ๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม
กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๐๐ คน ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด**
จำนวน ๑๖๗ คน และรองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๑๑๙ คน

๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

- ๒.๑ การตีตประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ
กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๐๐ คน ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด**
จำนวน ๑๖๒ คน และรองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๑๑๓ คน
- ๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่กำหนดไว้
กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๐๐ คน ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด**
จำนวน ๑๖๘ คน และรองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๑๓๒ คน
- ๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง เช่น มาก่อนได้รับบริการก่อน
กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๐๐ คน ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด**
จำนวน ๒๕๘ คน และรองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๔๒ คน

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ๓.๑ อาคารสถานที่ มีความสะอาด สะดวก ปลอดภัย
กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๐๐ คน ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด**
จำนวน ๑๖๔ คน และรองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๑๓๐ คน
- ๓.๒ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ บริการน้ำดื่ม
กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๐๐ คน ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด**
จำนวน ๒๔๐ คน และรองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๕๗ คน
- ๓.๓ มีเครื่องมือ - อุปกรณ์ในการบริการครบครัน
กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๐๐ คน ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด**
จำนวน ๑๙๙ คน และรองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๑๐๐ 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 อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี

แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องด่าน อำเภอบ่อพลอย 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. วุฒิการศึกษา

ไม่ได้เรียน

ประถมศึกษา

มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/หรือเทียบเท่า

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

๕. ท่านได้ไปติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลช่องด่าน ด้านใดมากที่สุด

งานจัดเก็บรายได้

งานบริหารสาธารณสุข

งานบริการการศึกษา

งานเบี้ยยังชีพ

งานการเงินและบัญชี

งานทะเบียนพาณิชย์

งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

งานรับรองกรรมสิทธิ์ก่อสร้าง

อื่น ๆ

๖. ท่านติดต่อขอรับบริการโดยช่องทางใดมากที่สุด

ติดต่อด้วยตนเอง

ติดต่อผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ติดต่อทางจดหมาย

มีต่อหน้าหลัง...



องค์การบริหารส่วนตำบลช่องด่าน อำเภอป่าพลอย 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 การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
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
อำเภอป่าพลอย จังหวัดกาญจนบุรี