



บันทึกข้อความ

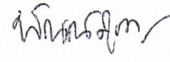
ส่วนราชการ.....องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร
ที่.....ตง.๗๒๗๐๑/๗๖๗๗.....วันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๓
เรื่อง รายงานผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วน
ตำบลเขาไพร ประจำปี ๒๕๖๓

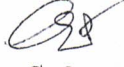
เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร

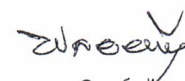
ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร และนำผลการประเมินมาปรับปรุงในการให้บริการครั้งต่อไป โดยการสุ่มจากกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ จำนวน ๓๔๖ คน

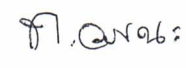
บัดนี้ การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร เสร็จสิ้นเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจตามรายละเอียดแนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ) 
(นางพัฒนสุภา พักตร์จันทร์)
เจ้าพนักงานธุรการ

(ลงชื่อ) 
(นางสาวอารี วิระสุข)
หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ) 
(นางพลอยทิพย์ ไชยมณี)
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(ลงชื่อ) 
(นางสาวทิพย์วรรณ วรรณะ)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(ลงชื่อ) 
(นายทรงศนฤทธิ คำสุข)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร

รายงานสรุปผลการดำเนินงาน
โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานขั้นตอนและ
ระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชน

จัดทำโดย

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร
อำเภอรัชฎา จังหวัดตรัง

คำนำ

รายงานสรุปผลการดำเนินงาน โครงการโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชน ฉบับนี้ เป็นผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไฟ อำเภอรัญญา จังหวัดตรัง ซึ่งจัดทำขึ้นในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ โดยมีวัตถุประสงค์ของโครงการเพื่อพัฒนากระบวนการทำงานในการบริการประชาชนให้มี คุณภาพ มาตรฐาน สะดวก รวดเร็ว กระชับ เสมอภาค และพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติราชการให้มี ประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวกและตอบสนอง ความต้องการของประชาชน ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจ และประทับใจในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ เป็นไปตามหลักบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

รายงานสรุปผลการดำเนินการ โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชน โดยการให้บริการ การลดขั้นตอนการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนขึ้นเพื่อเป็นข้อมูลการดำเนินงานโดยมีการ สรุปผลการดำเนินงานทั้งหมด เพื่อเผยแพร่องค์ความรู้ให้แก่องค์กรอื่นได้หรือประชาชน ได้ทราบข้อมูล ข่าวสารการดำเนินงานและในโอกาสนี้้องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไฟ อำเภอรัญญา จังหวัดตรัง ใคร่ขอขอบคุณผู้ที่มีส่วนร่วมในการจัดทำโครงการครั้งนี้ทุกท่าน ที่ได้ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

คณะทำงาน

ตุลาคม ๒๕๖๓

บทนำ

เพื่อให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๕๒ กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยอย่างน้อยต้องมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยแนวทางการบริหารราชการต้องเป็นไปด้วยความซื่อสัตย์สามารถตรวจสอบได้ และมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนมีการวิเคราะห์ผลดี ผลเสียให้ครบถ้วนทุกด้าน มีการกำหนดขั้นตอนการดำเนินการที่โปร่งใส มีกลไกการตรวจสอบการดำเนินการในแต่ละขั้นตอน มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสมให้เกิดความรวดเร็วและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการ ให้บริการตอบสนองความต้องการของประชาชนที่จะได้รับการบริการที่ดีจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร จึงได้ให้บริการโดยการลดขั้นตอนการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ขึ้น

ดังนั้น เพื่อเป็นการตรวจสอบความสำเร็จ และปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานโครงการจึงจำเป็นต้องมีการรายงานผลการดำเนินงานโครงการ เพื่อนำไปสู่การจัดโครงการรวมทั้งการวางแผนโครงการครั้งต่อไป

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อประเมินความสำเร็จของโครงการหรือประเมินประสิทธิผลของโครงการในเรื่องดังต่อไปนี้
 - ๑.๑ การพัฒนากระบวนการทำงานในการให้บริการประชาชนให้คุณภาพมาตรฐาน สะดวก รวดเร็ว กระชับ และเสมอภาค
 - ๑.๒ การลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานการบริการประชาชนมีความคล่องตัว รวดเร็วและถูกต้อง
 - ๑.๓ การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพรได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
 - ๑.๔ การปฏิบัติงานเป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
๒. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินการโครงการ ข้อเสนอแนะและแนวทางการแก้ไขปัญห

เป้าหมาย

ประชาชนในตำบลเขาไพรที่มารับบริการที่ดี มีความสะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ประชาชนได้รับบริการที่มีมาตรฐานการบริการสาธารณะ ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็วในการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การพิจารณาการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติต่างๆ
- ๒ การปรับลดขั้นตอนและระยะเวลากระบวนการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร ทำให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ๓ ประชาชนที่มาขอรับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร

รายงานผลการดำเนินงาน

๑. โครงการ “โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชน”

๒. ผู้รับผิดชอบโครงการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร อำเภอรัญญา จังหวัดตรัง

๓. ระยะเวลาการดำเนินการ ตุลาคม ๒๕๖๒ – กันยายน ๒๕๖๓

๔. รายงานการปฏิบัติงาน

๔.๑ สภาพทั่วไป

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร ตั้งอยู่เลขที่ ๑๓๔ หมู่ที่ ๒ บ้านโหล๊ะท่อม ตำบลเขาไพร อำเภอรัญญา จังหวัดตรัง โดยตั้งอยู่ด้านทิศใต้ของอำเภอรัญญาและอยู่ห่างจากอำเภอรัญญาเป็นระยะทางประมาณ ๓.๕ กิโลเมตร และห่างจากอำเภอเมือง จังหวัดตรัง เป็นระยะทาง ๕๕ กิโลเมตร มีพื้นที่ทั้งสิ้น ประมาณ ๒๗.๘๐ ตารางกิโลเมตรหรือ ๑๗,๓๕๑ ไร่

ทิศเหนือ ติดต่อกับตำบลหนองบัว อำเภอรัญญา จังหวัดตรัง
ทิศใต้ ติดต่อกับตำบลหนองปรือ อำเภอรัญญา จังหวัดตรัง
ทิศตะวันออก ติดต่อกับตำบลในเตา อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง
ทิศตะวันตก ติดต่อกับตำบลคลองปาง อำเภอรัญญา จังหวัดตรัง

๔.๒ การดำเนินงาน

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร ได้ดำเนินโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการ โดยการลด ขั้นตอนการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เมื่อวันที่ ๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๒ โดยมี ขั้นตอนและผลการดำเนินโครงการ

ขั้นตอนระยะเวลาและผลการดำเนินงาน

ที่	กิจกรรม	ระยะเวลาการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
๑	จัดทำโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชน	ตุลาคม ๒๕๖๒ - กันยายน ๒๕๖๓	ดำเนินการตามเวลา
๒	ออกคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงาน	เดือน ต.ค	ได้ออกคำสั่ง อบต. เขาไพร ที่ ๗๑๒/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๖๒
๓	มีการประชุมคณะทำงาน	เดือน พ.ย	มีการประชุมคณะทำงาน เมื่อวันที่ ๕ พ.ย ๒๕๖๒
๔	รายงานผู้บริหาร/ประกาศ/ประชาสัมพันธ์	เดือน พ.ย	ประกาศ อบต.เขาไพร เรื่อง ปรับลดระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชน ลงวันที่ ๘ พ.ย ๒๕๖๒
๕	ประชุมติดตามโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชน	เดือน มีนาคม	มีการประชุมคณะทำงาน เมื่อวันที่ ๑๖ มีนาคม ๒๕๖๓

๖	ประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ	ตุลาคม ๒๕๖๒ – กันยายน ๒๕๖๓	ประเมินผลโดยสุ่มจากประชาชนที่มารับบริการจำนวน ๔๐๐ คน
๗	รายงานสรุปผลการดำเนินงานโครงการและเผยแพร่ให้ประชาชนทราบ	เดือนตุลาคม ๒๕๖๓	จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานโครงการและเผยแพร่ทางเว็บไซต์ อบต. เขาไพร

๔.๓ ปัญหา/อุปสรรค

๑. การดำเนินการโครงการมีความยุ่งยากเนื่องจากกลุ่มเป้าหมายของโครงการมีจำนวนมาก
๒. การประเมินผลความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายของโครงการฯ ไม่สามารถประเมินได้ทุกคน
๓. การดำเนินโครงการฯ อาจไม่ทั่วถึงเนื่องจากข้อจำกัดของบุคลากร

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

ของผู้เข้ารับบริการในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร ประจำปี
๒๕๖๒

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร จัดจ้างมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอก
ที่ตั้ง ดำเนินการ จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการในการให้บริการประชาชนของ
องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร ประจำปี ๒๕๖๒ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการในการ
ให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร และนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงในการ
ให้บริการครั้งต่อไป โดยการสุ่มจากกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ จำนวน ๓๔๖ คน

เกณฑ์การให้คะแนน

เกณฑ์การประเมินระดับความพึงพอใจผู้เข้าร่วมกิจกรรม ได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ๕ ระดับ
ดังนี้

คะแนนความพึงพอใจ	๑.๐๐ – ๑.๔๙	หมายถึง	น้อยที่สุด
คะแนนความพึงพอใจ	๑.๕๐ – ๒.๔๙	หมายถึง	น้อย
คะแนนความพึงพอใจ	๒.๕๐ – ๓.๔๙	หมายถึง	ปานกลาง
คะแนนความพึงพอใจ	๓.๕๐ – ๔.๔๙	หมายถึง	มาก
คะแนนความพึงพอใจ	๔.๕๐ – ๕.๐๐	หมายถึง	มากที่สุด

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการดำเนินการจากแบบสอบถามระดับความพึงพอใจ ๕ ระดับ ดังนี้

๕	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
๔	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
๓	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
๒	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
๑	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ ๑

ข้อมูลส่วนบุคคล

ตาราง สรุปจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล (n = 346)	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	153	44.22
หญิง	193	55.78
อายุ		
วัยรุ่น (13 – 17 ปี)	2	0.58
วัยหนุ่มสาว (18 – 35 ปี)	101	29.19
วัยกลางคนช่วงต้น (36 – 45 ปี)	143	41.33
วัยกลางคนช่วงปลาย (46 – 60 ปี)	78	22.54
วัยสูงอายุ (61 ปีขึ้นไป)	22	6.36
สถานภาพสมรส		
โสด	70	20.23
สมรส	248	71.68
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	28	8.09
ระดับการศึกษา		
ไม่รู้หนังสือ	5	1.45
ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า	85	24.57
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	69	19.94
มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า	74	21.39
อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า	41	11.85
ปริญญาตรี	70	20.23
สูงกว่าปริญญาตรี	2	0.57
อาชีพหลัก		
นักเรียน/นักศึกษา	9	2.60
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	89	25.72
พนักงานเอกชน	34	9.83
รับจ้างทั่วไป	32	9.25
เกษตรกร	135	39.02
ว่างงาน	5	1.45
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	5	1.45
รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	37	10.68
อื่น ๆ	-	-

ข้อมูลการใช้บริการ

ตาราง จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานบริการ

งานบริการด้าน	จำนวน	ร้อยละ
โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	50	14.46
การศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	100	28.90
รายได้หรือภาษี	98	28.32
การพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	98	28.32
รวม	346	100.00

ส่วนที่ ๒

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตาราง ระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามองค์ประกอบการให้บริการ

ประเด็น (n = 346)	เฉลี่ย	SD	ร้อยละ	แปลผล
ขั้นตอนการให้บริการ	4.53	0.47	90.60	มากที่สุด
ช่องทางการให้บริการ	4.49	0.48	89.80	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.56	0.47	91.20	มากที่สุด
สิ่งอำนวยความสะดวก	4.51	0.46	90.20	มากที่สุด

จากตารางแสดงระดับความพึงพอใจในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามองค์ประกอบในการให้บริการ พบว่าด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.20

ตาราง ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ประเด็น (n = 50)	เฉลี่ย	SD	ร้อยละ	แปลผล
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.38	0.62	87.60	มากที่สุด
1.1 มีการติดป้ายประกาศ หรือแจ้งข้อมูล หรือประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง	4.46	0.71	89.20	มากที่สุด
1.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคารอย่างชัดเจนตามที่ประกาศไว้	4.26	0.66	85.20	มากที่สุด
1.3 การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน หรือมีการรับบัตรคิว	4.42	0.73	88.40	มากที่สุด
1.4 แบบฟอร์มขอรับบริการ มีความกระชับ เข้าใจง่าย หรือมีตัวอย่างการกรอกข้อมูล	4.44	0.64	88.80	มากที่สุด
1.5 ความรวดเร็วในกระบวนการให้บริการ	4.32	0.82	86.40	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.32	0.55	86.40	มากที่สุด
2.1 ความเพียงพอของจุดในการให้บริการ เช่น มีมากกว่า 1 ช่องบริการ/เคาน์เตอร์	4.28	0.64	85.60	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางการบริการที่หลากหลาย เช่น ที่สำนักงาน ที่บ้าน ทางโทรศัพท์ ฯลฯ	4.42	0.67	88.40	มากที่สุด
2.3 พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ให้นั่งอย่างเพียงพอ	4.44	0.61	88.80	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	4.12	0.85	82.40	มาก
2.5 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล เป็นต้น	4.32	0.89	86.40	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.50	0.56	90.00	มากที่สุด
3.1 เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ	4.58	0.61	91.60	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.46	0.58	89.20	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญเรื่องขออนุญาตก่อสร้างอาคาร เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ ฯลฯ	4.54	0.71	90.80	มากที่สุด

ประเด็น (n = 50)		เฉลี่ย	SD	ร้อยละ	แปลผล
3.4	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	4.36	0.75	87.20	มากที่สุด
3.5	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.54	0.68	90.80	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก		4.45	0.52	89.00	มากที่สุด
4.1	ป้าย / สัญลักษณ์ / ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการอย่างชัดเจน	4.22	0.68	84.40	มากที่สุด
4.2	จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.58	0.54	91.60	มากที่สุด
4.3	ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด กาว เป็นต้น	4.52	0.58	90.40	มากที่สุด
4.4	มีกล่องรับความคิดเห็นหรือแบบสอบถาม เพื่อรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ	4.40	0.70	88.00	มากที่สุด
4.5	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม รอรับบริการ เป็นต้น	4.52	0.74	90.40	มากที่สุด
ภาพรวม		4.41	0.52	88.20	มากที่สุด

จากตารางแสดงระดับความพึงพอใจจากการขอรับบริการด้านโยธา การขออนุญาต ปลุกสิ่งก่อสร้าง โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.20

ตารางที่ ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

ประเด็น (n = 100)		เฉลี่ย	SD	ร้อยละ	แปลผล
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ		4.58	0.44	91.60	มากที่สุด
1.1	มีการแจ้งขั้นตอนการรับสมัคร และระเบียบการรับสมัครอย่างชัดเจน	4.60	0.68	92.00	มากที่สุด
1.2	มีกระบวนการรับสมัครเด็กนักเรียนที่โปร่งใสและเป็นธรรม	4.42	0.59	88.40	มากที่สุด
1.3	มีการแจ้งปฏิทินการจัดกิจกรรมในวันประชุมผู้ปกครอง	4.65	0.54	93.00	มากที่สุด
1.4	มีการส่งบันทึกพัฒนาการนักเรียนให้ผู้ปกครองรับทราบอย่างต่อเนื่อง	4.57	0.56	91.40	มากที่สุด
1.5	ความรวดเร็วในการให้บริการหรือให้ข้อมูลการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	4.64	0.54	92.80	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ		4.58	0.42	91.60	มากที่สุด
2.1	ช่องทางการให้บริการมีมากกว่า 1 ช่องทาง เช่น หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อผู้รับผิดชอบโดยตรง เว็บไซต์ เป็นต้น	4.53	0.58	90.60	มากที่สุด
2.2	มีช่องทางเผยแพร่ข่าวสารที่หลากหลายอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศ สำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น	4.62	0.55	92.40	มากที่สุด
2.3	พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ให้นั่งอย่างเพียงพอ	4.66	0.48	93.20	มากที่สุด
2.4	มีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็น ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	4.52	0.63	90.40	มากที่สุด
2.5	มีช่องทางการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น กระดานข่าว อีเมล โลกออนไลน์ เป็นต้น	4.58	0.52	91.60	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		4.60	0.46	92.00	มากที่สุด
3.1	บุคลากรที่ดูแลนักเรียนมีจำนวนเพียงพอ และมีอัตราส่วนที่เหมาะสม	4.51	0.56	90.20	มากที่สุด

ประเด็น (n = 100)	เฉลี่ย	SWD	ร้อยละ	แปลผล
3.2 บุคลากรของศูนย์ฯ มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.58	0.55	91.60	มากที่สุด
3.3 บุคลากรของศูนย์ฯ มีความรู้ ความชำนาญในด้านหลักการดูแลเด็กเล็ก จิตวิทยา และพัฒนาการของเด็กปฐมวัย จัดประสบการณ์การเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียน ประเมินพัฒนาการตามสภาพจริงของนักเรียน	4.67	0.53	93.40	มากที่สุด
3.4 บุคลากรของศูนย์ฯ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	4.60	0.60	92.00	มากที่สุด
3.5 บุคลากรของศูนย์ฯ ที่ให้บริการและการดูแลเด็กเล็กอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.64	0.56	92.80	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.58	0.46	91.60	มากที่สุด
4.1 ป้าย / สัญลักษณ์ / ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ และจุดรับส่งเด็กอย่างชัดเจน	4.51	0.61	90.20	มากที่สุด
4.2 มีการจัดพื้นที่ให้เป็นจุดรับส่ง จุดให้บริการข้อมูลแก่ผู้ปกครองที่เหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.61	0.55	92.20	มากที่สุด
4.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์ ของเล่น เครื่องเล่นสนาม มุมพัฒนาการต่าง ๆ สื่อ หนังสือ วัสดุการเรียนการสอนอย่างเหมาะสมกับจำนวนเด็กเล็ก และแต่ละช่วงวัยของเด็กเล็ก	4.70	0.52	94.00	มากที่สุด
4.4 มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กได้แก่ กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม สื่อออนไลน์ เป็นต้น	4.39	0.74	87.80	มากที่สุด
4.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ได้แก่ อาหาร ที่ถูกต้องตามหลักโภชนาการแก่เด็ก พื้นที่สำหรับนอนกลางวัน ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการของผู้ปกครอง เป็นต้น	4.67	0.53	93.40	มากที่สุด
ภาพรวม	4.58	0.40	91.60	มากที่สุด

จากตารางแสดงระดับความพึงพอใจจากการขอรับบริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.40 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.60

ตาราง ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ประเด็น (n = 98)	เฉลี่ย	SWD	ร้อยละ	แปลผล
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.64	0.42	92.80	มากที่สุด
1.1 มีการแจ้งข้อมูลการชำระภาษี เช่น วัน เวลาในการชำระภาษี ให้แก่ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง	4.74	0.48	94.80	มากที่สุด
1.2 การจัดลำดับขั้นตอนในการชำระภาษีอย่างชัดเจน	4.54	0.56	90.80	มากที่สุด
1.3 การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน หรือมีการรับบัตรคิว	4.61	0.57	92.20	มากที่สุด
1.4 การให้บริการรับชำระภาษีอยู่ในช่วงระยะเวลาที่กำหนด	4.60	0.55	92.00	มากที่สุด
1.5 ความรวดเร็วในกระบวนการให้บริการ	4.68	0.49	93.60	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.57	0.47	91.40	มากที่สุด

ประเด็น (n = 98)	เฉลี่ย	SD	ร้อยละ	แปลผล
2.1 ความเพียงพอของจุดในการให้บริการ เช่น มีมากกว่า 1 ช่องบริการ/เคาน์เตอร์	4.54	0.56	90.80	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางการบริการที่หลากหลาย เช่น ที่สำนักงาน ที่บ้าน ระบบออนไลน์ ฯลฯ	4.52	0.58	90.40	มากที่สุด
2.3 พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ให้นั่งอย่างเพียงพอ	4.63	0.53	92.60	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็น ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	4.57	0.59	91.40	มากที่สุด
2.5 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล เป็นต้น	4.56	0.59	91.20	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.61	0.44	92.20	มากที่สุด
3.1 เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพเหมาะสมในการให้บริการ	4.52	0.56	90.40	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.62	0.51	92.40	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญด้านการจัดเก็บภาษี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ ฯลฯ	4.65	0.52	93.00	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	4.62	0.55	92.40	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.64	0.54	92.80	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.57	0.44	91.40	มากที่สุด
4.1 ป้าย / สัญลักษณ์ / ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการอย่างชัดเจน	4.49	0.56	89.80	มากที่สุด
4.2 จุดหรือช่องทางที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.57	0.52	91.40	มากที่สุด
4.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด กาว เป็นต้น	4.66	0.52	93.20	มากที่สุด
4.4 มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม	4.53	0.56	90.60	มากที่สุด
4.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรับบริการ	4.58	0.54	91.60	มากที่สุด
ภาพรวม	4.60	0.41	92.00	มากที่สุด

จากตารางแสดงระดับความพึงพอใจจากการขอรับบริการด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.41 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.00

ตารางที่ 4.1 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประเด็น (n = 98)	เฉลี่ย	SD	ร้อยละ	แปลผล
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.44	0.45	88.80	มากที่สุด
1.1 มีการติดป้ายประกาศ หรือแจ้งข้อมูลประชาสัมพันธ์ระเบียบ กฎหมาย ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง	4.42	0.61	88.40	มากที่สุด
1.2 การรับขึ้นทะเบียนเป็นไปตามระเบียบ กฎหมาย และหนังสือสั่งการ	4.36	0.56	87.20	มากที่สุด

ประเด็น (n = 98)	เฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	แปลผล
1.3 การบริการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการมีการบริการที่หลากหลาย ได้แก่ นำไปมอบให้ถึงบ้าน ให้มารับที่ส่วนราชการ	4.54	0.54	90.80	มากที่สุด
1.4 การบริการเบิกจ่ายเงินเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.45	0.58	89.00	มากที่สุด
1.5 ความรวดเร็วในกระบวนการให้บริการ	4.44	0.58	88.80	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.41	0.47	88.20	มากที่สุด
2.1 ช่องทางการให้บริการมีมากกว่า 1 ช่องบริการ เช่น หมายเลขโทรศัพท์ เว็บไซต์ เป็นต้น	4.39	0.60	87.80	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางนำเสนอข่าวสารที่หลากหลายอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศ สำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น	4.47	0.54	89.40	มากที่สุด
2.3 พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ให้นั่งอย่างเพียงพอ	4.49	0.60	89.80	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็น ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	4.32	0.67	86.40	มากที่สุด
2.5 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น อีเมลล์ สื่อออนไลน์ เฟซบุ๊ก เป็นต้น	4.41	0.61	88.20	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.51	0.45	90.20	มากที่สุด
3.1 เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพเหมาะสมในการให้บริการ	4.49	0.54	89.80	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.50	0.56	90.00	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญในด้านอำนวยความสะดวก เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ ฯลฯ	4.55	0.56	91.00	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	4.51	0.56	90.20	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.49	0.58	89.80	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.42	0.44	88.40	มากที่สุด
4.1 ป้าย / สัญลักษณ์ / ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการอย่างชัดเจน	4.38	0.55	87.60	มากที่สุด
4.2 จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.44	0.52	88.80	มากที่สุด
4.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ ได้แก่ ปากกา น้ำยาลบคำผิด กาว เป็นต้น	4.46	0.52	89.20	มากที่สุด
4.4 มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ ได้แก่ กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม ระบบออนไลน์	4.37	0.66	87.40	มากที่สุด
4.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ	4.45	0.54	89.00	มากที่สุด
ภาพรวม	4.45	0.41	89.00	มากที่สุด

จากตารางแสดงระดับความพึงพอใจจากการขอรับบริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.41 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.00

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.00

ตาราง ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ

ประเด็น	จำนวน	ร้อยละ
น้ำประปาไม่สะอาด ไหลไม่สม่ำเสมอ และไม่พอใช้	12	66.67
ขาดถังขยะหน้าบ้าน	3	16.67
หากมีข้อร้องเรียนควรแก้ไขอย่างรวดเร็ว	2	11.11
การประชาสัมพันธ์และการกระจายข่าวสารและยังไม่ทั่วถึง	1	5.55
รวม	18	100.00

จากตารางแสดงข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ พบว่า น้ำประปาไม่สะอาด ไหลไม่สม่ำเสมอ และไม่พอใช้ ควรดำเนินการแก้ไขมากที่สุด มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 รองลงมา คือ ขาดถังขยะหน้าบ้าน มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 หากมีข้อร้องเรียนควรแก้ไขอย่างรวดเร็ว มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 11.11 และการประชาสัมพันธ์และการกระจายข่าวสารและยังไม่ทั่วถึง มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.55

สรุป

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร ประจำปีงบประมาณ 2563 โดยมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรังศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพรในด้านต่าง ๆ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการที่พักอาศัยหรือสถานที่ตั้งของหน่วยงานอยู่ภายในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการรวม 4 งาน ประกอบด้วย งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.20 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ 1) ด้านรายได้หรือภาษี 2) ด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) 3) ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุดไปถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และช่องทางการให้บริการ

ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ พบว่า น้ำประปาไม่สะอาด ไหลไม่สม่ำเสมอและไม่พอใช้ ควรรับดำเนินการแก้ไขมากที่สุด รองลงมา คือ ขาดถังขยะหน้าบ้าน หากมีข้อร้องเรียนควรแก้ไขอย่างรวดเร็ว และการประชาสัมพันธ์และการกระจายข่าวสารและยังไม่ทั่วถึง

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร ประจำปีงบประมาณ 2563

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร โดย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ประจําปีงบประมาณ 2563 ซึ่งมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ได้จัดทำโครงการขึ้น จึงขอความกรุณาจากท่านตอบคำถามให้ครบทุกข้อตามข้อเท็จจริง ข้อมูลที่ได้จะนำเสนอโดยภาพรวม และไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามใด ๆ ทั้งสิ้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ แยกตามงานบริการในส่วนที่ 1

ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1. ท่านขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพรในเรื่องใด

☐ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
(ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนที่ 3.1)

☐ 2) งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)
(ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนที่ 3.2)

☐ 3) งานด้านรายได้หรือภาษี
(ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนที่ 3.3)

☐ 4) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
(ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนที่ 3.4)

2. จากงานที่ท่านใช้บริการในข้อ 1. ท่านใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร ในนาม

☐ 1) ประชาชนทั่วไป ☐ 2) เจ้าหน้าที่ของรัฐ
☐ 3) หน่วยงานภาครัฐ ☐ 4) หน่วยงานเอกชน

3. จากงานบริการในข้อ 1 ท่านขอรับบริการจากทางใด

☐ 1) มาติดต่อที่สำนักงาน ☐ 2) โทรศัพท์
☐ 3) หนังสือ/จดหมาย ☐ 4) อื่นๆ ระบุ.....

4. วันที่มาใช้บริการส่วนใหญ่

☐ 1) จันทร์ ☐ 2) อังคาร ☐ 3) พุธ
☐ 4) พฤหัสบดี ☐ 5) ศุกร์ ☐ 6) เสาร์
☐ 7) อาทิตย์

5. เวลาที่มาใช้บริการส่วนใหญ่

☐ 1) 8.30 - 10.00 น. ☐ 2) 10.01 - 12.00 น.
☐ 3) 12.01 - 14.00 น. ☐ 4) 14.01 - เวลาปิด

6. ท่านใช้เวลาในการเข้ามาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร แต่ละครั้งสูงสุดนานเท่าใด

☐ 1) ครึ่งชั่วโมงหรือต่ำกว่า ☐ 2) 31 นาที - 1 ชม.
☐ 3) ระหว่าง 1 - 2 ชม. ☐ 4) ระหว่าง 2-3 ชม.
☐ 5) ระหว่าง 3 - 4 ชม. ☐ 6) มากกว่า 4 ชม.

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคล

1. สถานที่ทำงาน / ที่พักอาศัยของท่าน อยู่ในชุมชนใด

2. เพศ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง

3. ช่วงอายุ

☐ 1) 13 - 17 ปี ☐ 2) 18 - 35 ปี
☐ 3) 36 - 45 ปี ☐ 4) 46 - 60 ปี
☐ 5) 61 ปีขึ้นไป

4. สถานภาพสมรส

☐ 1) โสด ☐ 2) สมรส ☐ 3) หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่

5. ระดับการศึกษา

☐ 1) ไม่รู้หนังสือ ☐ 2) ประถมศึกษา/เทียบเท่า
☐ 3) ม.ต้น/เทียบเท่า ☐ 4) ม.ปลาย/ปวช./เทียบเท่า
☐ 5) อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า ☐ 6) ปริญญาตรี
☐ 7) สูงกว่าปริญญาตรี

6. อาชีพหลัก

☐ 1) นักเรียนนักศึกษา ☐ 2) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
☐ 3) พนักงานเอกชน ☐ 4) รับจ้างทั่วไป
☐ 5) เกษตรกร ☐ 6) ว่างาน
☐ 7) แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ
☐ 8) รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
☐ 9) อื่นๆ โปรดระบุ.....

7. รายได้ต่อเดือน

☐ 1) ไม่มีรายได้ ☐ 2) ไม่เกิน 5,000 บาท
☐ 3) 5,001-10,000 บาท ☐ 4) 10,001-15,000 บาท
☐ 5) 15,001-20,000 บาท ☐ 6) 20,001-25,000 บาท
☐ 7) 25,001-30,000 บาท ☐ 8) มากกว่า 30,000 บาท

ผู้เก็บแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ส่วนที่ 3.1 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 มีการติดป้ายประกาศ หรือแจ้งข้อมูล หรือประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง						
1.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคารอย่างชัดเจนตามที่ประกาศไว้						
1.3 การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน หรือมีการรับบัตรคิว						
1.4 แบบฟอร์มขอรับบริการ มีความกระชับ เข้าใจง่าย หรือมีตัวอย่างการกรอกข้อมูล						
1.5 ความรวดเร็วในกระบวนการให้บริการ						
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ						
2.1 ความเพียงพอของจุดในการให้บริการ เช่น มีมากกว่า 1 ช่องบริการ/เคาน์เตอร์						
2.2 มีช่องทางการบริการที่หลากหลาย เช่น ที่สำนักงาน ที่บ้าน ทางโทรศัพท์ ฯลฯ						
2.3 พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ให้นั่งอย่างเพียงพอ						
2.4 มีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ						
2.5 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล เป็นต้น						
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
3.1 เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ						
3.2 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ						
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญเรื่องขออนุญาตก่อสร้างอาคาร เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ ฯลฯ						
3.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น						
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ						
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
4.1 ป้าย / สัญลักษณ์ / ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการอย่างชัดเจน						
4.2 จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก						
4.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด กาว เป็นต้น						
4.4 มีกล่องรับความคิดเห็นหรือแบบสอบถาม เพื่อรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ						
4.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ เป็นต้น						

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

ส่วนที่ 3.2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)
(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 มีการแจ้งขั้นตอนการรับสมัคร และระเบียบการรับสมัครอย่างชัดเจน						
1.2 มีกระบวนการรับสมัครเด็กนักเรียนที่โปร่งใสและเป็นธรรม						
1.3 มีการแจ้งปฏิทินการจัดกิจกรรมในวันประชุมผู้ปกครอง						
1.4 มีการส่งบันทึกพัฒนาการนักเรียนให้ผู้ปกครองรับทราบอย่างต่อเนื่อง						
1.5 ความรวดเร็วในการให้บริการหรือให้ข้อมูลการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก						
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ						
2.1 ช่องทางในการให้บริการมีมากกว่า 1 ช่องทาง เช่น หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อผู้รับผิดชอบโดยตรง เว็บไซต์ เป็นต้น						
2.2 มีช่องทางเผยแพร่ข่าวสารที่หลากหลายอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น						
2.3 พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ให้นั่งอย่างเพียงพอ						
2.4 มีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ						
2.5 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น กระดานข่าว อีเมล โลก เป็นต้น						
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
3.1 บุคลากรที่ดูแลนักเรียนมีจำนวนเพียงพอ และมีอัตราส่วนที่เหมาะสม						
3.2 บุคลากรของศูนย์ฯ มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ						
3.3 บุคลากรของศูนย์ฯ มีความรู้ ความชำนาญในด้านหลักการดูแลเด็กเล็ก จิตวิทยา และพัฒนาการของเด็กปฐมวัย จัดประสบการณ์การเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียน ประเมินพัฒนาการตามสภาพจริงของนักเรียน						
3.4 บุคลากรของศูนย์ฯ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น						
3.5 บุคลากรของศูนย์ฯ ที่ให้บริการและการดูแลเด็กเล็กอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ						
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
4.1 ป้าย / สัญลักษณ์ / ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ และจุดรับส่งเด็กอย่างชัดเจน						
4.2 มีการจัดพื้นที่ให้เป็นจุดรับส่ง จุดให้บริการข้อมูลแก่ผู้ปกครองที่เหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก						
4.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์ ของเล่น เครื่องเล่นสนาม มุมพัฒนาการต่าง ๆ สื่อ หนังสือ วัสดุการเรียนการสอนที่เหมาะสมกับจำนวนเด็กเล็ก และแต่ละช่วงวัยของเด็กเล็ก						
4.4 มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ได้แก่ กล้องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม สื่อออนไลน์ เป็นต้น						
4.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ได้แก่ อาหารที่ถูกต้องตามหลักโภชนาการแก่เด็ก พื้นที่สำหรับนอนกลางวัน ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการของผู้ปกครอง เป็นต้น						

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

ส่วนที่ 3.3 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านรายได้หรือภาษี
(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 มีการแจ้งข้อมูลการชำระภาษี เช่น วัน เวลาในการชำระภาษี ให้แก่ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง						
1.2 การจัดลำดับขั้นตอนในการชำระภาษีอย่างชัดเจน						
1.3 การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน หรือมีการรับบัตรคิว						
1.4 การให้บริการรับชำระภาษีอยู่ในช่วงระยะเวลาที่กำหนด						
1.5 ความรวดเร็วในกระบวนการให้บริการ						
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ						
2.1 ความเพียงพอของจุดในการให้บริการ เช่น มีมากกว่า 1 ช่องบริการ/เคาน์เตอร์						
2.2 มีช่องทางการบริการที่หลากหลาย เช่น ที่สำนักงาน ที่บ้าน ระบบออนไลน์ ฯลฯ						
2.3 พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ให้นั่งอย่างเพียงพอ						
2.4 มีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ						
2.5 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล เป็นต้น						
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
3.1 เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพเหมาะสมในการให้บริการ						
3.2 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ						
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญด้านการจัดเก็บภาษี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ ฯลฯ						
3.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสั่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น						
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ						
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
4.1 ป้าย / สัญลักษณ์ / ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการอย่างชัดเจน						
4.2 จุดหรือช่องทางที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก						
4.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด กาว เป็นต้น						
4.4 มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม						
4.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรับบริการ						

ข้อเสนอแนะ.....
.....
.....

ส่วนที่ 3.4 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 มีการติดป้ายประกาศ หรือแจ้งข้อมูลประชาสัมพันธ์ระเบียบ กฎหมาย ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง						
1.2 การรับขึ้นทะเบียนเป็นไปตามระเบียบ กฎหมาย และหนังสือสั่งการ						
1.3 การบริการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการมีการบริการที่หลากหลาย ได้แก่ นำไปมอบให้ถึงบ้าน ให้มารับที่ส่วนราชการ						
1.4 การบริการเบิกจ่ายเงินเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด						
1.5 ความรวดเร็วในกระบวนการให้บริการ						
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ						
2.1 ช่องทางการให้บริการมีมากกว่า 1 ช่องบริการ เช่น หมายเลขโทรศัพท์ เว็บไซต์ เป็นต้น						
2.2 มีช่องทางนำเสนอข่าวสารที่หลากหลายอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น						
2.3 พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ให้นั่งอย่างเพียงพอ						
2.4 มีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ						
2.5 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น อีเมล สื่อออนไลน์ เฟซบุ๊ก เป็นต้น						
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
3.1 เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพเหมาะสมในการให้บริการ						
3.2 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ						
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญในด้านอำนวยความสะดวก เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ ฯลฯ						
3.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น						
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ						
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
4.1 ป้าย / สัญลักษณ์ / ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการอย่างชัดเจน						
4.2 จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก						
4.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ ได้แก่ ปากกา น้ำยาลบคำผิด กาว เป็นต้น						
4.4 มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ ได้แก่ กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม ระบบออนไลน์						
4.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ						

ข้อเสนอแนะ.....
.....
.....

❖ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลาตอบแบบสอบถาม❖