



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอยบางหัก

ที่ ชบ ๗๔๓๐๑/ -

วันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอยบางหัก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอยบางหัก

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอยบางหักได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอยบางหัก ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ มีประชาชนมาใช้บริการต่าง ๆ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอยบางหัก ได้สำรวจความพึงพอใจประชาชนจำนวน ๒๕ คน โดยการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ๔ ด้าน ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการสำรวจพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๔ รายละเอียดปรากฏตามรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอยบางหัก อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ แนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางวัลลีย์ แก้วตา)  
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็น.....  
ในอีกช่องทางที่เห็นประโยชน์ในท้องถิ่นที่ให้บริการประชาชน

(นางพิมพ์กานต์ ช่วยชูทรัพย์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอยบางหัก

ความเห็น.....

(นางสาวนวรรตน์ แก้วตา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอยบางหัก



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มี  
ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอยบางหัก  
อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

**สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอยบางทักษ์**

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

(เดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ - เดือน กันยายน ๒๕๖๕)

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๒๕ คน มีรายละเอียดดังนี้

\*\*\*\*\*

**ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป**

๑. เพศ ชาย ๗ คน หญิง ๑๗ คน เพศที่สาม/เพศทางเลือก ๑ คน
๒. อายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี - คน อายุ ๒๐-๔๐ ปี ๗ คน  
อายุ ๔๐-๕๐ ปี ๗ คน อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป ๑๑ คน
๓. จบการศึกษาชั้นสูงสุด  
ประถมศึกษา ๓ คน มัธยมศึกษาตอนต้น ๒ คน  
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ๕ คน อนุปริญญา / ปวส. ๒ คน  
ปริญญาตรี ๑๑ คน สูงกว่าปริญญาตรี - คน  
ปริญญาโท ๒ คน อื่นๆ (โปรดระบุ).....
๔. อาชีพ เกษตรกรรม/ประมง ๗ คน ประกอบธุรกิจส่วนตัว ๑๐ คน รับราชการ ๔ คน  
ลูกจ้างหน่วยงานราชการ ๓ คน นักเรียน/นักศึกษา - คน ข้าราชการบำนาญ ๑ คน

**ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ**

- .....๒.....คนการขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ
- .....๔.....คนการยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
- .....๒.....คนการฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรค

**ใช้เลือดออก**

- .....๑.....คนการใช้ Internet ตำบล
- .....๑.....คนการขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- .....๑.....คนขออนุญาตก่อสร้าง/รื้อถอน/ตัดแปลงอาคาร.....คนการขอจดทะเบียนพาณิชย์
- .....๑๒.....คนการชำระภาษี ต่างๆ
- .....๕.....คนอื่น ๆ (รถน้ำ,รถน้ำบริการล้างอาคาร,รถน้ำบริการล้างอาคารเรียน,รถน้ำล้างทำความสะอาดสระ)

**ตอนที่ ๓ ลักษณะการขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอยบางทักษ์**

ลักษณะการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการ				
	๕	๔	๓	๒	๑
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๑) การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	๑๒	๑๑	๒	๐	๐
๒) มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	๗	๑๒	๖	๐	๐
๓) มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	๑๐	๑๒	๓	๐	๐
๔) มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	๑๗	๖	๒	๐	๐
๕) มีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	๑๐	๑๐	๕	๐	๐
๖) มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/เอกสาร/ป้ายประกาศอย่างเหมาะสม	๑๓	๘	๔	๐	๐
๗) มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	๑๐	๑๒	๓	๐	๐
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
๑) มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง	๗	๑๓	๕	๐	๐
๒) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๑๐	๙	๖	๐	๐
๓) มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๖	๑๔	๕	๐	๐

<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
๑) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว	๑๔	๗	๓	๑	๐
๒) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	๑๑	๙	๔	๐	๑
๓) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๑๐	๑๐	๔	๐	๑
๔) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๑๒	๗	๕	๑	๐
๕) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	๑๒	๘	๕	๐	๐
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๑) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม และห้องน้ำสะอาดเพียงพอต่อการให้บริการ	๑๑	๙	๕	๐	๐
๒) มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	๖	๑๔	๕	๐	๐
๓) มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๘	๑๒	๕	๐	๐
๔) อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๙	๙	๗	๐	๐
๕) มีที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	๖	๑๔	๔	๑	๐

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอยบางหัก จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี และมีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว

๒. ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอยบางหักมารับบริการในเรื่องการชำระภาษีต่างๆ มากที่สุด รองลงมาคือรดน้ำ การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ และขออนุญาตก่อสร้าง/รื้อถอน/ตัดแปลงอาคาร

๓. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอยบางหัก ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก โดยรายการประเมินทั้ง ๔ ด้าน ๑.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๓๑ แสดงถึงผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ๒. ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๐๙ แสดงถึงผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมาก ๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๒๒ แสดงถึงผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมาก ๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๑๐ แสดงถึงผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

### ๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

๑. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในการให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน
๒. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากกับการมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน
๓. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดกับการมีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน
๔. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดกับการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม
๕. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากกับการมีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ
๖. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดที่มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/เอกสาร/ป้ายประกาศอย่างเหมาะสม
๗. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดที่มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ

### ๒. ด้านช่องทางการให้บริการ

๑. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากกับการมีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง
๒. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากกับการมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ
๓. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากกับการมีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารได้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม

### ๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๑. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดที่เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ ให้บริการด้วยความเต็มใจ
๒. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่
๓. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ
๔. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

๕. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดที่เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง

#### ๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดกับการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม และห้องน้ำสะอาดเพียงพอต่อการให้บริการ

๒. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจที่มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ

๓. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจที่มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม

๔. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากในอาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย

๕. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจที่มีที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ

ตารางแสดงคำร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอยบางหัก  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ประเด็นความพึงพอใจ	จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	แปลความ
	มากที่สุด ๕ ( $W_1$ )	มาก ๔ ( $W_2$ )	ปานกลาง ๓ ( $W_3$ )	น้อย ๒ ( $W_4$ )	น้อยที่สุด ๑ ( $W_5$ )		
	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (X)						
	$X_1$	$X_2$	$X_3$	$X_4$	$X_5$		
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>						๔.๓๑	พอใจมากที่สุด
๑) การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	๑๒	๑๑	๒	๐	๐	๔.๔	พอใจมากที่สุด
๒) มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	๗	๑๒	๖	๐	๐	๔.๐๔	พอใจมาก
๓) มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	๑๐	๑๒	๓	๐	๐	๔.๒๘	พอใจมากที่สุด
๔) มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	๑๗	๖	๒	๐	๐	๔.๖	พอใจมากที่สุด
๕) มีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	๑๐	๑๐	๕	๐	๐	๔.๒	พอใจมาก
๖) มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/เอกสาร/ป้ายประกาศอย่างเหมาะสม	๑๓	๘	๔	๐	๐	๔.๓๖	พอใจมากที่สุด
๗) มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	๑๐	๑๒	๓	๐	๐	๔.๒๘	พอใจมากที่สุด
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>						๔.๑๐	พอใจมาก
๑) มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง	๗	๑๓	๕	๐	๐	๔.๐๘	พอใจมาก
๒) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๑๐	๙	๖	๐	๐	๔.๑๖	พอใจมาก
๓) มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสม	๖	๑๔	๕	๐	๐	๔.๐๔	พอใจมาก
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						๔.๒๒	พอใจมาก
๑) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว	๑๔	๗	๓	๑	๐	๔.๓๖	พอใจมากที่สุด
๒) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	๑๑	๙	๔	๐	๑	๔.๑๖	พอใจมาก
๓) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี ให้	๑๐	๑๐	๔	๐	๑	๔.๑๒	พอใจมาก

คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ								
๔) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว สามารถแก้ปัญหาอุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๑๒	๗	๕	๑	๐	๔.๒	พอใจมาก	
๕) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	๑๒	๘	๕	๐	๐	๔.๒๘	พอใจมากที่สุด	
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						<b>๔.๑๐</b>	<b>พอใจมาก</b>	
๑) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม และห้องน้ำสะอาดเพียงพอต่อการให้บริการ	๑๑	๙	๕	๐	๐	๔.๒๔	พอใจมากที่สุด	
๒) มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	๖	๑๔	๕	๐	๐	๔.๐๔	พอใจมาก	
๓) มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสม	๘	๑๒	๕	๐	๐	๔.๑๒	พอใจมาก	
๔) อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	๙	๙	๗	๐	๐	๔.๐๘	พอใจมาก	
๕) มีที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	๖	๑๔	๔	๑	๐	๔	พอใจมาก	
<b>ภาพรวม</b>							<b>๔.๒๐</b>	<b>พอใจมาก</b>

- การให้คะแนนความพึงพอใจ มีอยู่ ๕ ระดับความพึงพอใจ
  - ๕ หมายถึง มากที่สุด
  - ๔ หมายถึง มาก
  - ๓ หมายถึง ปานกลาง
  - ๒ หมายถึง น้อย
  - ๑ หมายถึง น้อยที่สุด
- ช่วงคะแนน = (คะแนนสูงสุด-คะแนนต่ำสุด)/จำนวนอันตรภาคชั้น
 
$$= (๕-๑)/๕ = ๐.๘$$
- สูตรที่ใช้ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) =  $(W_1 X_1 + W_2 X_2 + W_3 X_3 + \dots + W_n X_n) / n$ 
  - W แทน ระดับความพึงพอใจ(แยกตามระดับความพึงพอใจ)
  - X แทน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (แยกตามการให้คะแนนตามระดับความพึงพอใจ)
  - n แทน จำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอย-บางหัก (จำนวนทั้งสิ้น ๒๕ คน)
- เกณฑ์การแปลผลระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอยบางหัก มี ๕ ระดับ คือ
  - ค่าเฉลี่ย ๔.๒๔ - ๕.๐๐ คือ ระดับความคิดเห็น พอใจมากที่สุด
  - ค่าเฉลี่ย ๓.๔๓ - ๔.๒๓ คือ ระดับความคิดเห็น พอใจมาก
  - ค่าเฉลี่ย ๒.๖๒ - ๓.๔๒ คือ ระดับความคิดเห็น พอใจปานกลาง
  - ค่าเฉลี่ย ๑.๘๑ - ๒.๖๑ คือ ระดับความคิดเห็น พอใจน้อย
  - ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๘๐ คือ ระดับความคิดเห็น ไม่พอใจ

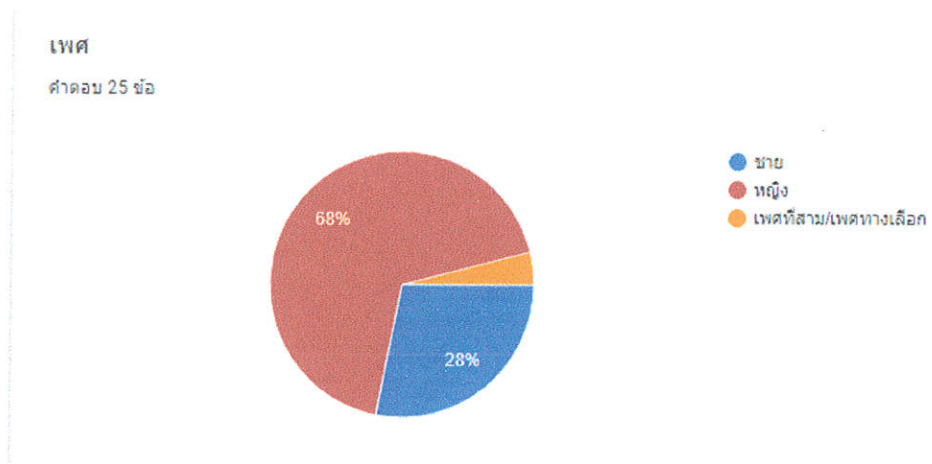
จากตาราง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจจากการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอยบางหัก ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ค่าเฉลี่ย( $\bar{X}$ ) = ๔.๒๐๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๔

# ภาคผนวก

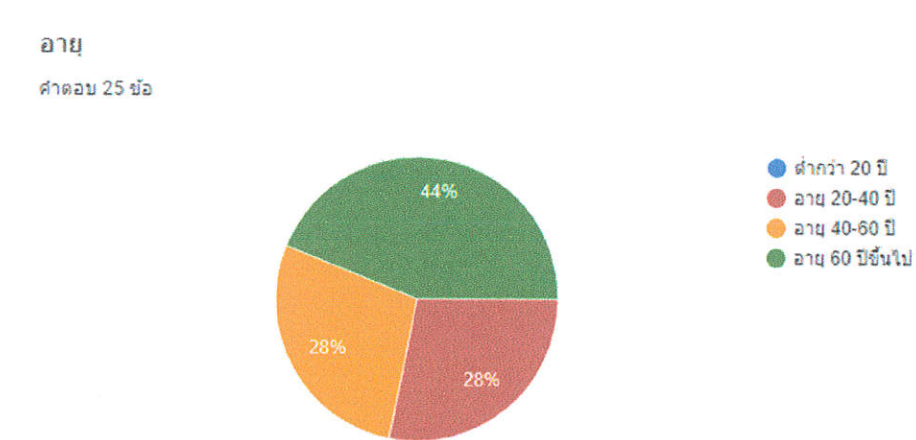
ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอยบางหัก  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ผ่าน QR CODE

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

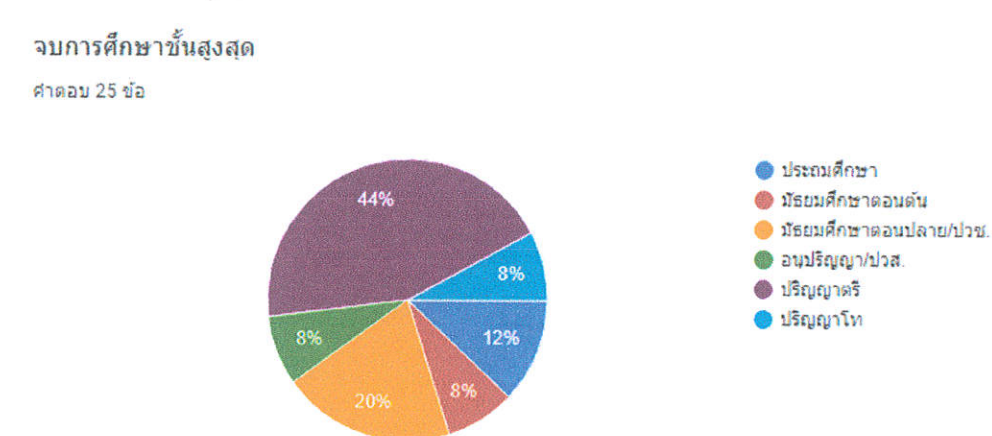
๑. เพศ



๒. อายุ



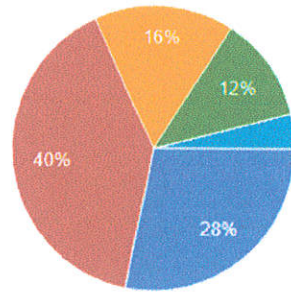
๓. จบการศึกษาชั้นสูงสุด



## ๔. อาชีพ

### อาชีพ

คำตอบ 25 ข้อ



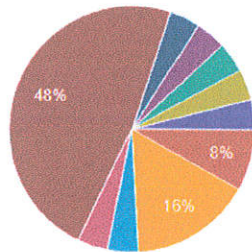
- เกษตรกร/ประมง
- ประกอบธุรกิจส่วนตัว
- รับราชการ
- ลูกจ้างหน่วยงานราชการ
- นักเรียน/นักศึกษา
- ข้าราชการบำนาญ

## ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

### เรื่องที่ขอรับบริการ

คำตอบ 25 ข้อ

คัดลอก



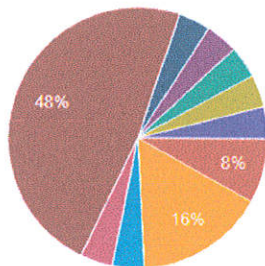
- การขอมูลข่าวสารทางราชการ
- การขอรับเบี่ยงชีฟต่างๆ
- การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
- การติดพันสาแหรคมิเพื่อป้องกันโรคไข้เลือด...
- การไป Internet ค้ามาล
- การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุข...
- ขออนุญาตก่อสร้าง/รื้อถอน/ดัดแปลงอาคาร
- การขอลดทะเบียนพาณิชย์

1/2 ▼

### เรื่องที่ขอรับบริการ

คำตอบ 25 ข้อ

คัดลอก

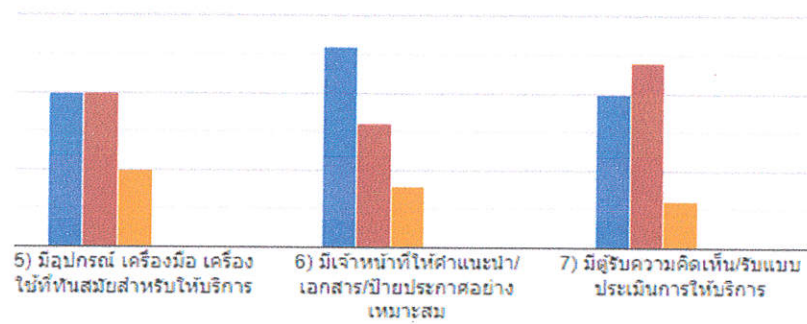
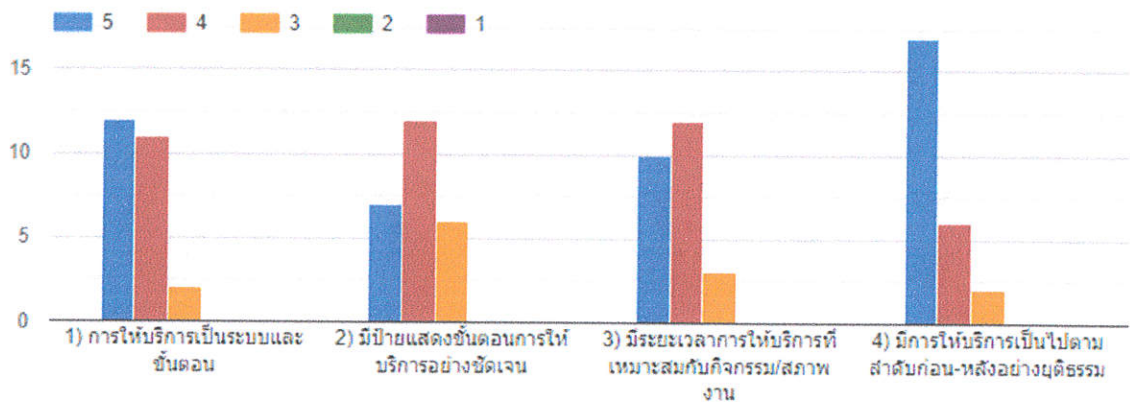


- การชำระภาษี ต่างๆ
- รถน้ำ
- รถน้ำบริการล้างอาคาร
- รถน้ำบริการล้างอาคารเรียน
- รถน้ำล้างทำความสะอาด
- 

2/2 ▼

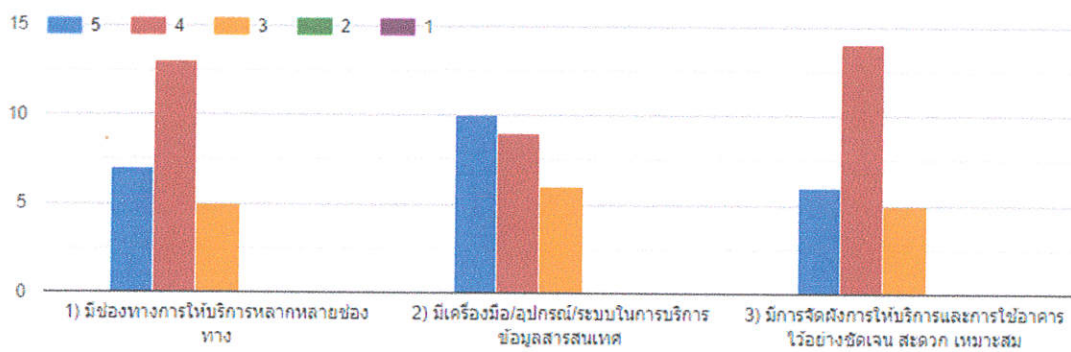
ตอนที่ ๓ ลักษณะการขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอยบางหัก  
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ



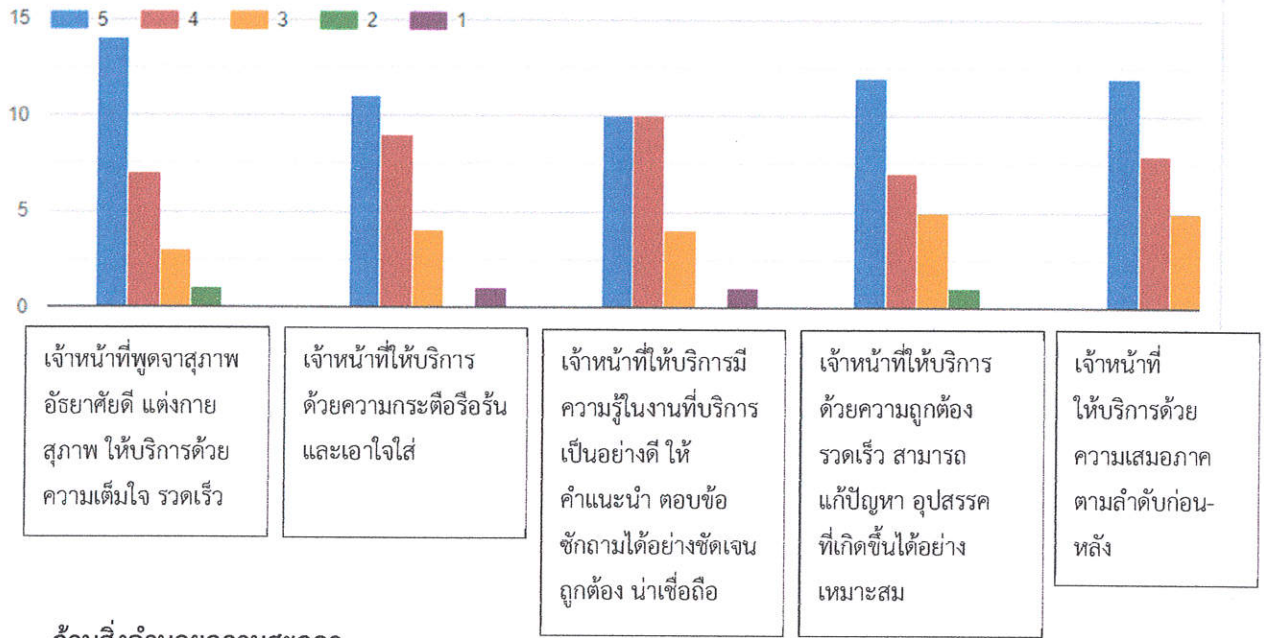
ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ



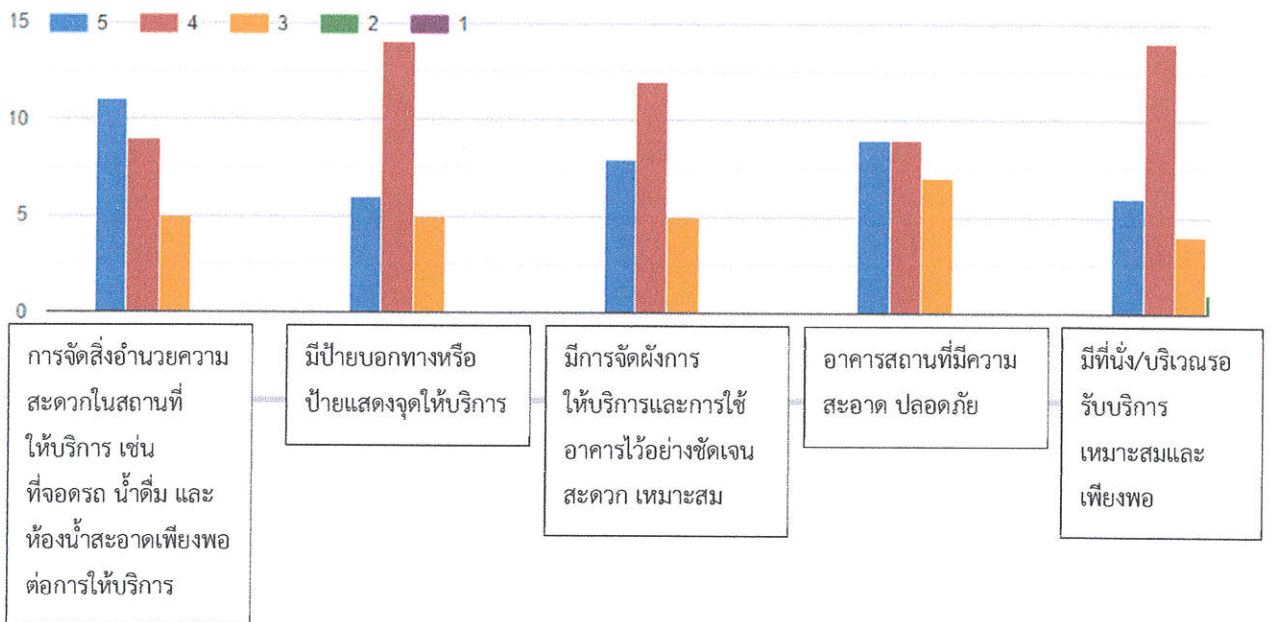
## ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

### ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



## ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

### ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



## ตอนที่ ๔ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

### ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

#### ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

คำตอบ 4 ข้อ

บริการได้รวดเร็วดีมาก

ดีมากให้ความรู้กับประชาชน

ดีอยู่แล้ว

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอยบางหัก อำเภอบางพลี จังหวัดชลบุรี**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน  
เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง

**ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป**

๑. เพศ       ชาย                       หญิง                       เพศที่สาม/เพศทางเลือก
๒. อายุ       ต่ำกว่า ๒๐ ปี    อายุ ๒๐-๔๐ ปี    อายุ ๔๐-๖๐ ปี    อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. จบการศึกษาชั้นสูงสุด
- |   |  |
|---|--|
| <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"/> ปริญญาโท               | <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |
๔. อาชีพ       เกษตรกรรม/ประมง                       ประกอบธุรกิจส่วนตัว    รับราชการ
- ลูกจ้างหน่วยงานราชการ    นักเรียน/นักศึกษา    อื่น ๆ

**ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ**

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> การข้อมูลข่าวสารทางราชการ             | <input type="checkbox"/> การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ                   |
| <input type="checkbox"/> การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน      | <input type="checkbox"/> การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก |
| <input type="checkbox"/> การใช้ Internet ตำบล                  | <input type="checkbox"/> การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ   |
| <input type="checkbox"/> ขออนุญาตก่อสร้าง/รื้อถอน/ตัดแปลงอาคาร | <input type="checkbox"/> การขอจดทะเบียนพาณิชย์                      |
| <input type="checkbox"/> การชำระภาษี ต่างๆ                     | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ.....                                |

**ตอนที่ ๓ ลักษณะการขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอยบางหัก**

ลักษณะการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการ				
	๕	๔	๓	๒	๑
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๑) การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน					
๒) มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
๓) มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน					
๔) มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม					
๕) มีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ					
๖) มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/เอกสาร/ป้ายประกาศอย่างเหมาะสม					
๗) มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ					

ลักษณะการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการ				
	๕	๔	๓	๒	๑
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
๑) มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง					
๒) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					
๓) มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
๑) เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว					
๒) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่					
๓) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
๔) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
๕) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง					
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๑) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม และห้องน้ำสะอาดเพียงพอต่อการให้บริการ					
๒) มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ					
๓) มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม					
๔) อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย					
๕) มีที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ					

ตอนที่ ๔ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....

.....

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอยบางหัก อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี



แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอยบางหัก อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี

