



รายงานความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลสามกระชาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

จัดทำโดย

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสามกระชาย
อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

คำนำ

สำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามกระหาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เป็นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่ใช้บริการในงานบริการต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามกระหาย ซึ่งประกอบด้วย ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ตลอดจนข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามกระหาย

ทั้งนี้เพื่อฝ่ายบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลสามกระหาย จะได้นำไปพิจารณาแนวทางในการให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวัง และความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ รวมทั้งการสร้างการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนต่อไป

4 ตุลาคม 2564

สารบัญ

	หน้า
บทนำ	1
วัตถุประสงค์	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ	3

1. บทนำ

การกระจายอำนาจเป็นแนวนโยบายหลักของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 นับตั้งแต่การประกอบใช้รัฐธรรมนูญฉบับดังกล่าว รัฐบาลได้ดำเนินการเกี่ยวกับการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในหลาย ๆ เรื่อง เช่น การแก้ไขกฎหมาย ระเบียบปฏิบัติงานเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น ความสัมพันธ์ระหว่างรัฐบาลและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ การประกาศให้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และพระราชบัญญัติการบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 เป็นต้น

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 กำหนดไว้ในหมวดที่ 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 250 กำหนดว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนท้องถิ่น และในการจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการจะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่น มากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเองหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของภาครัฐดำเนินการนั้นก็

หลักสำคัญในการจัดบริการสาธารณะตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย 4 หลักการสำคัญ ได้แก่

1.) หลักผลประโยชน์มหาชนของรัฐ (Public Interest)

โดยหลักความรับผิดชอบของท้องถิ่นแต่ละระดับกับรัฐบาลกลางนี้จะสะท้อนให้เห็นว่ามีภารกิจบางประเภท หรือบางอย่างที่รัฐยังคงต้องสงวนไว้สำหรับดูแล รับผิดชอบและปฏิบัติเอง ทั้งนี้เพื่อประโยชน์แก่คนส่วนรวม และเพื่อเสถียรภาพและความมั่นคงของประเทศ อาทิ (1) ภารกิจด้านการป้องกันประเทศ เช่น กิจการทหาร (2) ภาระหน้าที่ในการรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน เช่น กิจการตำรวจ (3) ภารกิจด้านการรักษาความมั่นคง หรือเสถียรภาพในทางเศรษฐกิจ (4) ภารกิจด้านการเป็นตัวแทนในด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ เช่น กิจการทางการทูต ภารกิจดังกล่าวข้างต้นถือเป็นภารกิจรวมของชาติ ซึ่งรัฐบาลส่วนกลางยังคงต้องดำเนินการต่อไป ส่วนภารกิจที่ถือว่าเป็นความรับผิดชอบโดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล หรือองค์การบริหารส่วนตำบล ก็ควรจะเป็นภารกิจที่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นนั้น โดยเฉพาะ และเป็นไปเพื่อสนองตอบความต้องการของคนในท้องถิ่น โดยมีลักษณะ คือ เป็นกิจการที่เป็นไปเพื่อสนองความต้องการของคนในท้องถิ่นนั้น ที่สามารถแยกออก หรือมีลักษณะที่แตกต่างจากท้องถิ่นอื่นได้ เช่น การจัดการขยะมูลฝอย การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก และทางน้ำ และทางระบายน้ำ และการจัดการศึกษาขั้นต่ำ เป็นต้น

2) หลักความรับผิดชอบของท้องถิ่นในการจัดบริการ (Local Accountability)

หลักการทั่วไปที่จะทำให้สามารถแบ่งภารกิจระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทในสังคม จะมีความรับผิดชอบแตกต่างกันอย่างไร หลักการทั่วไปประการหนึ่งที่จะชี้ให้เห็นว่าภารกิจใดจะส่งมอบให้กับ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบใด จะต้องพิจารณาหลักสำคัญ ซึ่งได้แก่ ผลที่เกิดขึ้นหรือผู้ได้รับผลประโยชน์ จากบริการสาธารณะนั้นตั้งอยู่ในถิ่นฐานอยู่ในเขตพื้นที่ใด ยกตัวอย่างเช่น ถ้าบริการสาธารณะใดส่งผลกระทบต่อคนในเขต พื้นที่ท้องถิ่นนั้นโดยเฉพาะ ก็ควรจะมีการถ่ายโอนการให้บริการสาธารณะดังกล่าวให้โดยตรง เช่น โอนไปให้ องค์กรการบริหารส่วนตำบล หรือ เทศบาล แต่ภารกิจใดที่เป็นภารกิจที่ต้องมีผลกระทบต่อคนจำนวนมาก มากกว่า เขตพื้นที่ท้องถิ่น ก็ควรที่จะส่งมอบภารกิจนั้น ๆ ให้กับองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เป็นต้น

3) ความสามารถของท้องถิ่น (Local Capability)

หลักความสามารถของท้องถิ่น เป็นหลักการที่กล่าวถึงเรื่องความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ว่า การจัดสรรกิจกรรม หรือภารกิจใดก็ตามไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทนั้น ต้องคำนึงถึง ความพร้อมของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย และแม้ว่าความพร้อมของท้องถิ่นไม่ได้เป็นเงื่อนไขของการมอบ ภารกิจนั้น ๆ ไปให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หากแต่เป็นเงื่อนไขในการกำหนดเงื่อนไขและความพยายาม ที่จะเพิ่มขีดความสามารถให้กับท้องถิ่นในการจัดการ ฉะนั้น ถ้าบอกว่าท้องถิ่นยังไม่พร้อมในการจัดการ ก็มีความ จำเป็นที่ส่วนราชการจะต้องมีแผนพัฒนาความพร้อมให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อรองรับบริการ สาธารณะ เพื่อให้สามารถจัดการบริการสาธารณะเหล่านั้นได้ ฉะนั้น ความพร้อมจะไม่ใช่มูลเหตุของการที่บอกว่า ภารกิจนั้น ๆ จะไม่สามารถถ่ายโอนไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ นอกจากนั้นในเรื่องของหลักความสามารถ แล้ว การจัดโครงสร้างเพื่อรองรับการบริหารงานใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สภาพในอนาคตขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นทิศทางในอนาคต โครงสร้างต่าง ๆ หรือการจัดองค์กรต่าง ๆ ของท้องถิ่นต้องเปลี่ยนแปลง ไป เพราะภารกิจจำนวนหนึ่งได้ส่งมอบ เพื่อรองรับการกระจายอำนาจ และภารกิจใหม่ไปด้วย แต่อย่างไรก็ตาม โครงสร้างที่จะรองรับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะรองรับภารกิจอันใหม่นั้น จะต้องจัดโครงสร้างเท่าที่ จำเป็น ซึ่งอาจจะไม่จำเป็นที่จะต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีโครงสร้างขนาดใหญ่มากเกินไปที่จะไปทำให้ การทำงานเกิดความทับซ้อน หรือกลายเป็นปัญหาภาระค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร ฉะนั้นโครงสร้างที่จะเกิดขึ้นใหม่จะ เป็นโครงสร้างเท่าที่จำเป็น ที่ถือว่าเป็นงานหลัก หรือเป็นงานพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่หาก ท้องถิ่นใดมีความต้องการที่จะจัดงานบางเรื่องนี้อาจเป็นงานเฉพาะ เช่น งานท่องเที่ยว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถที่จะดำเนินการได้เอง ซึ่งอาจไม่อยู่ในโครงสร้างหลักที่ต้องเหมือนกันทั่วประเทศ ขึ้นอยู่กับความต้องการ หรือความจำเป็นในแต่ละพื้นที่เป็นหลัก ฉะนั้นในเรื่องหลักความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ก็จึงเป็น เรื่องการการสร้างความพร้อม การเตรียมความพร้อม และการจัดโครงสร้างเพื่อการรองรับ

4) หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการ (Management Efficiency)

หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการ (Management Efficiency) เป็นหลักที่ให้ความสำคัญกับการ ประหยัด ขนาดของการลงทุน หรือการคำนึงถึงต้นทุนในการให้บริการ การจัดบริการสาธารณะ เมื่อถ่ายโอนให้กับ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อดำเนินการแทนรัฐบาล หรือหน่วยงานราชการแล้วนั้น ต้องคำนึงและพิจารณาด้วยกว่าจะทำให้ต้นทุนแพงขึ้นมากน้อยขนาดไหน หากเป็นต้นทุนที่แพงขึ้นมาก ๆ แนวทางก็คือ จำเป็นต้องมีการร่วมกันมากขึ้นระหว่างท้องถิ่นอื่น ไม่ว่าจะป็นท้องถิ่นรูปแบบเดียวกัน หรือรูปแบบอื่น ๆ กิจกรรมบางอย่าง หรืองานบางอย่างที่มีการถ่ายโอน หรือจะมีการส่งมอบให้กับท้องถิ่นแล้ว ท้องถิ่นอาจมีความจำเป็นที่ต้องหายุทธศาสตร์ในการทำงานร่วมกันให้มากขึ้น เพื่อให้ขนาดของการลงทุนถูกลง

นอกจากนั้นในเรื่องของหลักประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยรวมยังคงต้องพิจารณาถึงการสร้างหลักประกันด้านคุณภาพในการจัดบริการสาธารณะ กล่าวคือ เมื่อราชการส่วนกลาง หรือบริหารส่วนกลาง และส่วนภูมิภาคยุติการให้บริการสาธารณะบางอย่างลง และส่งมอบบริการสาธารณะให้กับท้องถิ่นเพื่อดำเนินการ สิ่งสำคัญที่เป็นหลักการทั่วไป คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการจัดบริการสาธารณะนั้นให้มีคุณภาพไม่น้อยกว่าสิ่งที่ราชการส่วนกลางเคยทำ ฉะนั้น หลักประกันด้านคุณภาพการบริการจึงเป็นเรื่องจำเป็นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องยึดถือไว้ หลักเกณฑ์มาตรฐานซึ่งถือว่าเป็นมาตรฐานในส่วนของราชการ หรือเป็นมาตรฐานทางวิชาการก็ยังมีสำคัญในการที่จะไปกำหนดว่าท้องถิ่นจำเป็นต้องทำให้ถึงขั้นต่ำของมาตรฐานนั้นอย่างไร

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. รวบรวมความคิดเห็น ปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามกระชาย

3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. ทราบความคิดเห็น ปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสามกระชาย

4. สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ

4.1 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้มาติดต่อราชการ โดยการสุ่มตัวอย่างและเก็บแบบประเมิน จำนวน 122 คน

4.2 ระยะเวลาการดำเนินงาน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. งานบริการที่ท่านใช้บริการ			
☞ งานรายได้และจัดเก็บภาษี	40	32.79	
☞ งานด้านสาธารณสุข	5	4.10	
☞ งานขออนุญาตก่อสร้าง	11	9.02	
☞ งานจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/พิการ	45	36.88	
☞ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	10	8.20	
☞ งานรับเรื่องราวร้องทุกข์	2	1.63	
☞ งานสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค	7	5.74	
☞ งานอื่นๆ	2	1.63	
2. เพศ			
☞ ชาย	59	48.36	
☞ หญิง	63	51.34	
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
3. อายุ			
☞ ต่ำกว่า 20 ปี	20	16.39	
☞ 21 - 40 ปี	40	32.73	
☞ 41 - 60 ปี	47	38.52	
☞ 60 ปี ขึ้นไป	15	12.30	
4. การศึกษาสูงสุด			
☞ ต่ำกว่าอนุปริญญา	118	96.72	
☞ ปริญญาตรี	4	3.28	
☞ สูงกว่าปริญญาตรี	0	0	
5. อาชีพ			
☞ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	2	1.64	
☞ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	34	27.87	
☞ เจ้าของกิจการ	23	18.85	
☞ อาชีพอิสระ	22	18.03	
☞ เกษตรกร	41	33.61	

สรุป ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มาใช้บริการในงานจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุหรือผู้พิการ คิดเป็นร้อยละ 36.88 เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.64 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 41 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.52 และส่วนใหญ่ทำอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 33.61

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	มากที่สุด	ร้อยละ	มาก	ร้อยละ	ปานกลาง	ร้อยละ	น้อย	ร้อยละ	น้อยที่สุด	ร้อยละ
1.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก	48	39.34	37	30.33	31	25.41	6	4.92	-	-
2.ความรวดเร็วในการให้บริการ	47	38.52	38	31.15	36	29.51	1	0.82	-	-
3.มีป้ายบอกขั้นตอนให้บริการอย่างชัดเจน	40	32.79	39	31.97	39	31.97	4	3.28	-	-
4.ความสะดวกที่ได้รับจากบริการแต่ละขั้นตอน	52	42.62	50	40.98	20	16.40	-	-	-	-
5.สรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการระดับใด	47	38.52	45	36.89	28	22.95	2	1.64	-	-

สรุประดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก อยู่ในระดับมากที่สุด 48 คน คิดเป็นร้อยละ 39.34 ความรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด 47 คน คิดเป็นร้อยละ 38.52 มีป้ายบอกขั้นตอนให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด 40 คน คิดเป็นร้อยละ 32.79 ความสะดวกที่ได้รับจากบริการแต่ละขั้นตอน อยู่ในระดับมากที่สุด 52 คน คิดเป็นร้อยละ 42.62 สรุปความพึงพอใจกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด 47 คน คิดเป็นร้อยละ 38.52

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการ	มากที่สุด	ร้อยละ	มาก	ร้อยละ	ปานกลาง	ร้อยละ	น้อย	ร้อยละ	น้อยที่สุด	ร้อยละ
1.เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มและพร้อมที่จะให้บริการ	55	45.08	47	38.52	20	16.40	-	-	-	-
2.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว	47	38.52	46	37.70	29	23.78	-	-	-	-
3.เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อสงสัย	53	43.44	48	39.34	21	17.22	-	-	-	-

เข้าใจง่าย										
4.เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับไม่มีการลัดคิว	64	52.46	42	34.43	16	13.11	-	-	-	-
5.สรุปท่านพึงพอใจกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการระดับใด	55	45.08	46	37.70	21	17.22	-	-	-	-

สรุประดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มและพร้อมที่จะให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด 55 คน คิดเป็นร้อยละ 45.08 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด 47 คน คิดเป็นร้อยละ 38.52 เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อสงสัยเข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด 53 คน คิดเป็นร้อยละ 43.44 เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับไม่มีการลัดคิว อยู่ในระดับมากที่สุด 64 คน คิดเป็นร้อยละ 52.46 สรุปท่านพึงพอใจกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการระดับมากที่สุด 55 คน คิดเป็นร้อยละ 45.08

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	มากที่สุด	ร้อยละ	มากที่สุด	ร้อยละ	ปานกลาง	ร้อยละ	น้อย	ร้อยละ	น้อยที่สุด	ร้อยละ
1.สถานที่ตั้งเดินทางไปได้สะดวก	38	31.15	44	36.06	27	22.13	13	10.66	-	-
2.ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย เพียงพอ	68	55.74	32	26.23	22	18.03	-	-	-	-
3.ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่	66	54.10	47	38.52	9	7.38	-	-	-	-
4.อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัยเพียงพอ	47	38.52	32	26.23	22	18.03	21	17.22	-	-
5.สรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	55	45.08	39	31.97	20	16.40	8	6.55	-	-

สรุประดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า สถานที่ตั้งเดินทางไปได้สะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด 44 คน คิดเป็นร้อยละ 36.06 ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด 68 คน คิดเป็นร้อยละ 55.74 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ อยู่ในระดับมากที่สุด 66 คน คิดเป็นร้อยละ 54.10 อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัยเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด 47 คน คิดเป็นร้อยละ 38.52 สรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด 55 คน คิดเป็นร้อยละ 45.08

สำหรับข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนตำบลสามกระทายของประชาชนผู้รับบริการ ประกอบด้วย

1. ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลสามกระทายประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของหมู่บ้านและของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ

2. ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลสามกระทายเปิดเผยข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน

ภาคผนวก

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามกระชาย

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

1. งานบริการที่ท่านใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสามกระชาย

- () 1.งานรายได้และจัดเก็บภาษี () 2.งานด้านสาธารณสุข () 3.งานขออนุญาตก่อสร้าง
 () 4. การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/พิการ () 5.งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
 () 6.งานรับเรื่องร้องทุกข์ () 7.งานสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค
 () 8.งานอื่นๆ โปรดระบุ

2. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

3. อายุ

- () 1. 20 – 30 ปี () 2. 31 – 40 ปี () 3. 41 – 50 ปี () 4. 51 – 60 ปี
 () 5. 60 ปีขึ้นไป

4. การศึกษาสูงสุด

- () 1. ต่ำกว่า อนุปริญญา () 2. ปริญญาตรี () 3. สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

- () 1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ () 2. ลูกจ้าง /พนักงานบริษัท
 () 3. เจ้าของกิจการ () 4. อาชีพอิสระ
 () 5. เกษตรกร () 6. อื่นๆ

6. ระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลสามกระชาย

รายการ	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. มีป้ายบอกขั้นตอนให้บริการอย่างชัดเจน					
4. ความสะดวกที่ได้รับจากบริการแต่ละขั้นตอน					
5. สรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการระดับใด					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					

1. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มและพร้อมที่จะให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว					
3. เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อสงสัย เข้าใจง่าย					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับ ไม่มีการลัดคิว					
5. สรุปท่านพึงพอใจกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับใด					

รายการ	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งเดินทางไปได้สะดวก					
2. ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย เพียงพอ					
3. ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่					
4. อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย เพียงพอ					
5. โดยสรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับใด					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....