



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเมือง โทร. ๐๔๔-๗๕๖๑๘๖

ที่ นม ๗๕๕๐๑/๗๖

วันที่ ๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

เรื่อง ขอเสนอสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเมือง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเมือง

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเมือง ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเมือง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยสำรวจ ณ เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ กลุ่มเป้าหมายคือประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเมือง จำนวน ๒๐ คน นั้น

ในการนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเมือง ได้ดำเนินการสำรวจข้อมูลดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว จึงได้จัดทำสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเมือง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ และเพื่อเป็นข้อมูลในการยกระดับค่าคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสาวนิตยาพร เกรรัมย์)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักงานปลัด.....

เห็นชอบ

(ลงชื่อ)

(นางพรชนก สุระศรี)
หัวหน้าสำนักงานปลัดฯ

ความเห็นของรองปลัด อบต.....

(ลงชื่อ)

(นางสาวสมลักษณ์ เจริญรัมย์)
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเมือง

/ความเห็นของ...

ความเห็นของปลัด อบต.....

(ลงชื่อ)



(นายปรีชา กระจ่างโพธิ์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเมือง

๙ ๗-๖๕

ความเห็นของนายก อบต.....

(ลงชื่อ)



(นายบุญทัน พลานชัย)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเมือง



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเมือง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

จัดทำโดย
องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเมือง
อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา โทร ๐-๔๔๓๕-๖๑๘๖

แบบสำรวจนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ที่ได้ดำเนินการในปีงบประมาณที่ผ่านมา (๒๕๖๔) โดยสำรวจ ณ เดือน ตุลาคม ๒๕๖๔

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเมือง อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๒๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
➢ ชาย	๑๐	๕๐.๐๐	
➢ หญิง	๑๐	๕๐.๐๐	
๒. อายุ			
➢ ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๕	๒๕.๐๐	
➢ ๒๑ - ๔๐ ปี	๗	๓๕.๐๐	
➢ ๔๑ - ๖๐ ปี	๕	๒๕.๐๐	
➢ ๖๐ ปีขึ้นไป	๓	๑๕.๐๐	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
➢ ประถมศึกษา	๑๐	๕๐.๐๐	
➢ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๕	๒๕.๐๐	
➢ ปริญญาตรี	๕	๒๕.๐๐	
➢ สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
➢ เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๕	๒๕.๐๐	
➢ ผู้ประกอบการ	๓	๑๕.๐๐	
➢ ประชาชนผู้รับบริการ	๑๒	๖๐.๐๐	
➢ องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๐	๐	
➢ อื่นๆโปรดระบุ.....	๐	๐	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๐ และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๐ ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ ๒๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๕ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๕๐ และส่วนใหญ่เป็นประชาชนผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๐

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ระดับความพึงพอใจ
	๕	๔	๓	๒	๑		
๑. ด้านเวลา							
๑.๑ การให้บริการตามระยะเวลาที่กำหนด	๑๕	๕	๐	๐	๐	๔.๗๕	ระดับดีมาก
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๖	๔	๐	๐	๐	๔.๘๐	ระดับดีมาก
รวม						๔.๗๘	ระดับดีมาก
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๔	๖	๐	๐	๐	๔.๗๐	ระดับดีมาก
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๗	๓	๐	๐	๐	๔.๘๕	ระดับดีมาก
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนได้รับบริการก่อน	๑๘	๒	๐	๐	๐	๔.๙๐	ระดับดีมาก
รวม						๔.๘๘	ระดับดีมาก
๓. ด้านบุคลากรให้บริการ							
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๑๖	๔	๐	๐	๐	๔.๘๐	ระดับดีมาก
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๗	๓	๐	๐	๐	๔.๘๕	ระดับดีมาก
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้	๑๘	๒	๐	๐	๐	๔.๙๐	ระดับดีมาก
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๑๖	๔	๐	๐	๐	๔.๘๐	ระดับดีมาก
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๘	๒	๐	๐	๐	๔.๙๐	ระดับดีมาก
รวม						๔.๘๕	ระดับดีมาก
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกรูปบริการ	๑๖	๔	๐	๐	๐	๔.๘๐	ระดับดีมาก
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑๗	๓	๐	๐	๐	๔.๘๕	ระดับดีมาก
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๑๘	๒	๐	๐	๐	๔.๙๐	ระดับดีมาก
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๗	๓	๐	๐	๐	๔.๘๕	ระดับดีมาก
รวม						๔.๘๘	ระดับดีมาก
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๑๖	๔	๐	๐	๐	๔.๘๐	ระดับดีมาก

สรุป

ด้านที่ ๑ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้าน เวลา อยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๗๘ ($\bar{X}=4.78$) สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๐ ($\bar{X}=4.80$) และรองลงมาคือ การให้บริการตามระยะเวลาที่กำหนด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๕ ($\bar{X}=4.75$) ตามลำดับ

ด้านที่ ๒ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๘๘ ($\bar{X}=4.88$) สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนได้รับบริการก่อน ๔.๙๐ ($\bar{X}=4.90$) รองลงมา คือ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ๔.๘๕ ($\bar{X}=4.85$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ๔.๗๐ ($\bar{X}=4.70$) ตามลำดับ

ด้านที่ ๓ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๘๕ ($\bar{X}=4.85$) สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ ๔.๙๐ ($\bar{X}=4.90$) และการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ๔.๙๐ ($\bar{X}=4.90$) รองลงมา คือ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ๔.๘๕ ($\bar{X}=4.85$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ๔.๘๐ ($\bar{X}=4.80$) และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ๔.๘๐ ($\bar{X}=4.80$) ตามลำดับ

ด้านที่ ๔ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๘๘ ($\bar{X}=4.88$) สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ๔.๙๐ ($\bar{X}=4.90$) รองลงมา คือ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ๔.๘๕ ($\bar{X}=4.85$) และ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ๔.๘๕ ($\bar{X}=4.85$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ๔.๘๐ ($\bar{X}=4.80$) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ๕ (ระดับดีมาก)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเมือง
อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นค่าเฉลี่ย และคิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ร้อยละ ความพึงพอใจ
๑. ด้านเวลา	๔.๗๘	๙๕.๖๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๘	๙๗.๖๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๘๕	๙๗.๐๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๘	๙๗.๖๐
รวม ๔ ด้าน	๔.๘๕	๙๗.๐๐

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบล
คลองเมือง ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี ๒๕๖๔ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่
๔.๘๕ ($\bar{X}=4.85$) และคิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐

***หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ

๕ ระดับดีมาก

๔ ระดับดี

๓ ระดับปานกลาง

๒ ระดับพอใช้

๑ ระดับต้องปรับปรุง

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเมือง อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ☐ ๑) ชาย ☐ ๒) หญิง
๒. อายุ ☐ ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒) ๒๑ - ๔๐ ปี ☐ ๓) ๔๑ - ๖๐ ปี ☐ ๔) ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด
- ☐ ๑) ประถมศึกษา ☐ ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น/มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า
- ☐ ๓) ปริญญาตรี ☐ ๔) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
- ☐ ๕) อื่นๆ โปรดระบุ.....
๔. อาชีพของผู้มารับบริการ
- ☐ ๑) เกษตรกร/องค์กรเกษตร ☐ ๒) ผู้ประกอบการ
- ☐ ๓) ประชาชนผู้มารับบริการ ☐ ๔) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
- ☐ ๕) อื่นๆ โปรดระบุ.....

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการตามระยะเวลาที่กำหนด					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนได้รับบริการก่อน					
๓. ด้านบุคลากรให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้					
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด					

ข้อเสนอแนะ.....
.....
.....
.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

**รายงานการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเมือง อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔**

บทสรุปการดำเนินการ

๑. ชื่อโครงการ/ระยะเวลาดำเนินการ

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเมือง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ โดยสำรวจ ณ เดือนตุลาคม ๒๕๖๔

๒. ผู้รับผิดชอบโครงการ

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเมือง

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเมือง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

๓.๒ เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงให้เหมาะสมต่อการให้บริการ

๔. กลุ่มเป้าหมาย

ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเมือง จำนวน ๒๐ คน

๕. ปัญหาอุปสรรค

๕.๑ ปัญหาด้านความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการบางจุดอาจไม่มีความชัดเจน

๕.๒ ปัญหาด้านความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ อาจไม่เพียงพอต่อการให้บริการ

๖. สรุปแบบประเมินผล

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเมือง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ เกี่ยวกับการให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน/ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน/ความสะดวก รวดเร็ว ความตรงต่อเวลาและความพร้อมในการปฏิบัติงานและการให้บริการ โดยได้แจกแบบประเมินผลให้กับประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเมือง ทั้งหมด ๒๐ ชุด ได้ตอบแบบสอบถามกลับมา ๒๐ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ของผู้รับแบบประเมิน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๒๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
➢ ชาย	๑๐	๕๐.๐๐	
➢ หญิง	๑๐	๕๐.๐๐	
๒. อายุ			
➢ ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๕	๒๕.๐๐	
➢ ๒๑ - ๔๐ ปี	๗	๓๕.๐๐	
➢ ๔๑ - ๖๐ ปี	๑๕	๒๕.๐๐	
➢ ๖๐ ปีขึ้นไป	๓	๑๕.๐๐	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
➢ ประถมศึกษา	๑๐	๕๐.๐๐	
➢ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๕	๒๕.๐๐	
➢ ปริญญาตรี	๕	๒๕.๐๐	
➢ สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
➢ เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๕	๒๕.๐๐	
➢ ผู้ประกอบการ	๓	๑๕.๐๐	
➢ ประชาชนผู้รับบริการ	๑๒	๖๐.๐๐	
➢ องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๐	๐	
➢ อื่นๆโปรดระบุ.....	๐	๐	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๐ และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๐ ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ ๒๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๕ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๕๐ และส่วนใหญ่เป็นประชาชนผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๐

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ระดับความพึงพอใจ
	๕	๔	๓	๒	๑		
๑. ด้านเวลา							
๑.๑ การให้บริการตามระยะเวลาที่กำหนด	๑๕	๕	๐	๐	๐	๔.๗๕	ระดับดีมาก
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๖	๔	๐	๐	๐	๔.๘๐	ระดับดีมาก
รวม						๔.๗๘	ระดับดีมาก
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๔	๖	๐	๐	๐	๔.๗๐	ระดับดีมาก
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๗	๓	๐	๐	๐	๔.๘๕	ระดับดีมาก
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนได้รับบริการก่อน	๑๘	๒	๐	๐	๐	๔.๙๐	ระดับดีมาก
รวม						๔.๘๘	ระดับดีมาก
๓. ด้านบุคลากรให้บริการ							
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๑๖	๔	๐	๐	๐	๔.๘๐	ระดับดีมาก
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๗	๓	๐	๐	๐	๔.๘๕	ระดับดีมาก
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้	๑๘	๒	๐	๐	๐	๔.๙๐	ระดับดีมาก
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๑๖	๔	๐	๐	๐	๔.๘๐	ระดับดีมาก
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๘	๒	๐	๐	๐	๔.๙๐	ระดับดีมาก
รวม						๔.๘๕	ระดับดีมาก
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๑๖	๔	๐	๐	๐	๔.๘๐	ระดับดีมาก
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑๗	๓	๐	๐	๐	๔.๘๕	ระดับดีมาก
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๑๘	๒	๐	๐	๐	๔.๙๐	ระดับดีมาก
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๗	๓	๐	๐	๐	๔.๘๕	ระดับดีมาก
รวม						๔.๘๘	ระดับดีมาก
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๑๖	๔	๐	๐	๐	๔.๘๐	ระดับดีมาก

สรุป

ด้านที่ ๑ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้าน เวลา อยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๗๘ ($\bar{X}=4.78$) สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๐ ($\bar{X}=4.80$) และรองลงมาคือ การให้บริการตามระยะเวลาที่กำหนด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๕ ($\bar{X}=4.75$) ตามลำดับ

ด้านที่ ๒ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๘๘ ($\bar{X}=4.88$) สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนได้รับบริการก่อน ๔.๙๐ ($\bar{X}=4.90$) รองลงมา คือ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ๔.๘๕ ($\bar{X}=4.85$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ๔.๗๐ ($\bar{X}=4.70$) ตามลำดับ

ด้านที่ ๓ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๘๕ ($\bar{X}=4.85$) สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ ๔.๙๐ ($\bar{X}=4.90$) และการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ๔.๙๐ ($\bar{X}=4.90$) รองลงมา คือ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ๔.๘๕ ($\bar{X}=4.85$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ๔.๘๐ ($\bar{X}=4.80$) และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ๔.๘๐ ($\bar{X}=4.80$) ตามลำดับ

ด้านที่ ๔ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๘๘ ($\bar{X}=4.88$) สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ๔.๙๐ ($\bar{X}=4.90$) รองลงมา คือ จด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ๔.๘๕ ($\bar{X}=4.85$) และ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ๔.๘๕ ($\bar{X}=4.85$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ๔.๘๐ ($\bar{X}=4.80$) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ๕ (ระดับดีมาก)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเมือง
อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นค่าเฉลี่ย และคิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ร้อยละ ความพึงพอใจ
๑. ด้านเวลา	๔.๗๘	๙๕.๖๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๘	๙๗.๖๐
๓.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๘๕	๙๗.๐๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๘	๙๗.๖๐
รวม ๔ ด้าน	๔.๘๕	๙๗.๐๐

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบล
คลองเมือง ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี ๒๕๖๔ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่
๔.๘๕ ($\bar{X}=4.85$) และคิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐

***หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ

๕ ระดับดีมาก

๔ ระดับดี

๓ ระดับปานกลาง

๒ ระดับพอใช้

๑ ระดับต้องปรับปรุง