



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายวินัยและส่งเสริมคุณธรรม กองการเจ้าหน้าที่ โทร. ๒๒๑๔

ที่ กจ ๕๑๐๐๙/ ๒๑๓ วันที่ ๒๕ เมษายน ๒๕๖๕

เรื่อง ประชาสัมพันธ์รายงานผลการประเมินการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด, เลขานุการองค์การบริหารส่วนจังหวัด,
ผู้อำนวยการกองทุกกอง, หัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายใน และผู้อำนวยการโรงเรียนในสังกัด

ตามที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้กำหนดให้ส่วนราชการต้องเข้ารับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี นั้น

เพื่อเป็นการยกระดับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี จึงขอส่งรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เพื่อให้ส่วนราชการภายในได้นำไปพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี ต่อไป รายละเอียดตามที่ส่งมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นายพิสิษฐ์ กาญจนภิญโญพงศ์)

รองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี



รายงานการประเมินผล
ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ
ของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

คณะทำงานเตรียมความพร้อม
ในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส
อบจ.กาญจนบุรี

คำนำ

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจ และเพื่อศึกษา ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative analysis) โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจ ในลักษณะของ Google Form (แบบสอบถามออนไลน์) ผ่านเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี (<http://www.kanpao.go.th/>) โดยใช้ระยะเวลาในการตอบประเมินผล ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๕ ถึงวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๕ ซึ่งประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องได้ให้ความร่วมมือ พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ เป็นอย่างดี

องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี โดยคณะทำงานเตรียมความพร้อมในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี (คณะผู้จัดทำ) จะให้ความสำคัญในการประเมิน และนำการประเมินผลฉบับนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดการพัฒนางานในด้านการให้บริการต่อประชาชนต่อไป

คณะผู้จัดทำ

คณะทำงานเตรียมความพร้อม

ในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี

เมษายน ๒๕๖๕

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
บทที่ ๑ บทนำ	๑
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
วัตถุประสงค์ของการประเมิน	๒
ขอบเขตการประเมิน	๒
นิยามศัพท์	๒
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๓
บทที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๔
ตอนที่ ๑ คุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม	๔
ตอนที่ ๒ ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ	๖
บทที่ ๓ สรุปผลการประเมิน วิเคราะห์ผล และข้อเสนอแนะ	๒๒
สรุปผลการประเมิน	๒๒
วิเคราะห์ผล	๒๘
ข้อเสนอแนะ	๒๘
ภาคผนวก	๓๐

บทที่ ๑ บทนำ

๑. ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบัน การดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐและเอกชน จำเป็นต้องเน้นงานด้านการบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ และประทับใจในงานบริการนั้น ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนของงานบริการภาครัฐจะต้องทำให้ประชาชนเกิดความประทับใจและพึงพอใจให้มากขึ้น เพราะจะมีผลในด้านการเจริญเติบโตทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔)

ดังนั้นเพื่อให้เป้าหมายสำคัญของการพัฒนาประเทศบรรลุเป้าหมายดังกล่าวได้ สิ่งสำคัญคือ การทำให้ประชาชนอยู่ดีมีสุข มีความเข้มแข็ง สามารถพึ่งตนเองได้ การบริการจากภาครัฐนับเป็นกระบวนการสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนของบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน เป็นหน้าที่ที่สำคัญประการหนึ่งที่รัฐต้องดำเนินการตามบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ ได้บัญญัติถึงการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ในหมวด ๑๔ ที่ว่าด้วย การปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีสาระสำคัญ คือ รัฐต้องให้อิสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ มีอำนาจหน้าที่ในการจัดเก็บภาษี และรายได้อื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น มีอิสระในการกำหนดนโยบายการบริหาร การจัดการบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเอง ความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการบริหารงานเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ การประเมินผลการดำเนินงานบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นการประเมินผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ในการจัดการบริการสาธารณะ ตามที่กำหนดไว้ใน มาตรา ๑๖ แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๔๒ และอำนาจหน้าที่การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี เป็นการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี ตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี พ.ศ.๒๕๔๐ จากบทบัญญัติข้างต้นทั้งหมดประชาชนจึงมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นของตนด้วย เพื่อให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี โดยคณะทำงานเตรียมความพร้อมในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส (คณะผู้จัดทำ) จึงกำหนดให้มีการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในท้องถิ่นซึ่งเป็นผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี การประเมินผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี จึงเป็นการมีส่วนร่วมทางการเมืองของภาคประชาชน และเป็นการตรวจสอบการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี

ผลสรุปจากการสำรวจการประเมินผล การดำเนินงานที่ได้ จะเป็นข้อมูลที่ชี้ให้คณะผู้บริหาร และข้าราชการประจำในองค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรีได้นำไปใช้ประกอบเป็นแนวทางแก้ไข

ปรับปรุงทั้งด้านนโยบาย วิธีการดำเนินงาน และการให้บริการ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน อันจะนำมาซึ่งความสุขความเจริญแก่ท้องถิ่นนั้นยิ่งขึ้น

จากข้อบังคับของกฎหมายดังกล่าวข้างต้น องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี โดยคณะทำงานเตรียมความพร้อมในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี (คณะผู้จัดทำ) จึงได้ดำเนินการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการดำเนินการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี เป็นการมีส่วนร่วมด้วยการประเมินความพึงพอใจของประชาชนด้านต่าง ๆ จากการดำเนินงานของคณะผู้บริหาร และข้าราชการประจำขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งผลจากการประเมินสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงานและข้อบกพร่องด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี ในงานการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

๒. วัตถุประสงค์ของการประเมิน

๑. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี

๒. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่องานการให้บริการสาธารณะตามภาระหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี

๓. ขอบเขตของการประเมิน

การประเมินครั้งนี้ คณะผู้จัดทำได้กำหนดขอบเขตการประเมิน ได้ดังนี้

๑) **ขอบเขตด้านประชากร** คณะผู้จัดทำได้กำหนดขอบเขตด้านประชากรของการวิจัยครั้งนี้ เป็นประชากรที่มาใช้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี

ขอบเขตด้านเนื้อหา คณะผู้จัดทำได้กำหนดขอบเขตด้านเนื้อหา ซึ่งเป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจ และการศึกษาความคิดเห็นของประชาชน ในพื้นที่ โดยเนื้อหาที่ทำการสำรวจ ประกอบด้วย ๔ ด้าน ซึ่งได้แก่

ด้านที่ ๑. ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ด้านที่ ๒. ด้านรายได้ ภาษี

ด้านที่ ๓. ด้านสาธารณสุข และสวัสดิการสังคม

ด้านที่ ๔. ด้านการศึกษา

ซึ่งในแต่ละด้านจะมีหัวข้อในการประเมิน ๔ ตอน ได้แก่

ตอนที่ ๑ กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ตอนที่ ๒ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตอนที่ ๓ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

ตอนที่ ๔ ช่องทางการให้บริการประชาชน

๔. นิยามศัพท์

กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การกำหนดวิธีการปฏิบัติงานการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี มีกำหนดระยะเวลาการให้บริการ และมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่โปร่งใส ตรวจสอบได้

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี ที่ทำหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชน มีความรู้ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ

สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ หมายถึง สถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ ที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี ใช้ในการให้บริการประชาชน เพื่ออำนวยความสะดวกในงานบริการ

ช่องทางการให้บริการประชาชน หมายถึง สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี ใช้ในการประชาสัมพันธ์กับประชาชน

ช่องทางการให้บริการประชาชน หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ประชาชนผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี สามารถเข้าถึงการบริการ และประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการบริหารจัดการ

๕. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ได้ข้อมูลเป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินการตามภารกิจหน้าที่ รวมถึงการกำหนดนโยบายเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี

๒. เปิดโอกาสให้ภาคประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี ในการตรวจสอบการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี ในการจัดการบริการสาธารณะ

บทที่ ๒

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี อำเภอเมืองกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี เสนอผลการประเมินเป็นตารางและความเรียง ซึ่งจำแนกเป็น ๒ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี อำเภอเมืองอำเภอเมืองกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี

ตอนที่ ๑ คุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๗๑ คน มีผลการศึกษาดังตาราง ที่ ๑-๔

ตารางที่ ๑ จำนวนร้อยละของคุณลักษณะของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

คุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	๑๘๓	๔๙.๓
	หญิง	๑๘๘	๕๐.๗
	รวม	๓๗๑	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๗๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน ๑๘๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๗ มากที่สุด และเพศชาย จำนวน ๑๘๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๓

ตารางที่ ๒ จำนวนร้อยละของคุณลักษณะของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

คุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม		จำนวน	ร้อยละ
อายุ	ไม่เกิน ๒๐ ปี	๑๗	๔.๖
	๒๑ - ๔๐ ปี	๑๒๓	๓๓.๒
	๔๑ - ๖๐ ปี	๑๖๘	๔๕.๒
	๖๑ ปีขึ้นไป	๖๓	๑๗
	รวม	๓๗๑	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๗๑ คน ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง ๔๑-๖๐ ปีมากที่สุด จำนวน ๑๖๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๒ รองลงมามีอายุอยู่ระหว่าง ๒๑-๔๐ ปี จำนวน ๑๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๒ อายุ ๖๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๖๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗ และมีอายุไม่เกิน ๒๐ ปี จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๖ ตามลำดับ

ตารางที่ ๓ จำนวนร้อยละของคุณลักษณะของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปีการศึกษา

คุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
การศึกษา ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	๕๗	๑๕.๔
มัธยม ปวช. ปวส. อนุปริญญา	๑๐๔	๒๘
ปริญญาตรี	๑๗๘	๔๘
สูงกว่าปริญญาตรี	๓๒	๘.๖
รวม	๓๗๑	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๗๑ คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน ๑๗๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๘ รองลงมา มีการศึกษาระดับมัธยม ปวช. ปวส. อนุปริญญา จำนวน ๑๐๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘ และการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน ๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๔ ตามลำดับ และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๖ ตามลำดับ

ตารางที่ ๔ จำนวนร้อยละของคุณลักษณะของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

คุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๙๑	๒๔.๖
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	๑๒๖	๓๔.๑
เกษตรกรกรม/กสิกรรม/ทำสวน/ทำนา/ทำไร่	๔๑	๑๑.๑
รับจ้าง	๗๔	๑๙.๙
แม่บ้าน	๒๘	๗.๕
อื่น ๆ	๑๑	๒.๘
รวม	๓๗๑	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔ พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๗๑ คน ส่วนใหญ่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขายมากที่สุด จำนวน ๑๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๑ รองลงมา มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน ๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๖ มีอาชีพรับจ้างจำนวน ๗๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๙ มีอาชีพเกษตรกรกรม/กสิกรรม/ทำสวน/ทำนา/ทำไร่ จำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑ มีอาชีพแม่บ้านจำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๕ และมีอาชีพอื่นๆ จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๘ ตามลำดับ

สรุปผลการศึกษาคคุณลักษณะทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๓๗๑ คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๕๐.๗ มีอายุ ๔๑-๖๐ ปี ร้อยละ ๔๕.๒ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ ๔๘ และมีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ร้อยละ ๓๔.๑

ตอนที่ ๒ ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหาร

ส่วนจังหวัดกาญจนบุรี

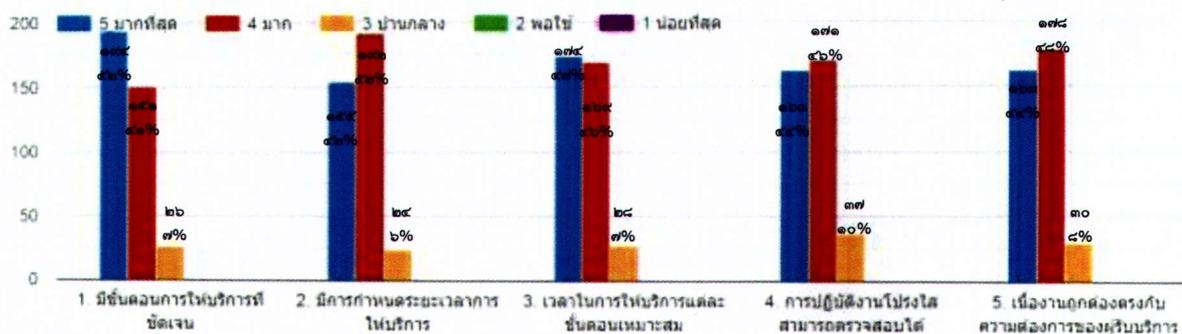
การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี ของประชาชน ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี ในภาพรวมมี ผลการประเมิน ๔ ด้าน ได้แก่

๑. ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
๒. ด้านรายได้ ภาษี
๓. ด้านสาธารณสุข และสวัสดิการสังคม
๔. ด้านการศึกษา

โดยในแต่ละด้านมีการประเมินที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงาน แบ่งออกเป็น ๑.) กระบวนการ ขั้นตอน การให้บริการ , ๒.) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ , ๓.) สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และ ๔.) ช่องทางการให้บริการประชาชน ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

๑. ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี

ตอนที่ 1 กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ



ตอนที่ ๑ กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

๑) มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๗๑ คน ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๙๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒ ระดับความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑ และพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๗ ตามลำดับ

๒) มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๗๑ คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๙๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒ พึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒ และพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖ ตามลำดับ

๓) เวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๗๑ คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗ พึงพอใจมาก จำนวน ๑๖๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖ และพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๗ ตามลำดับ

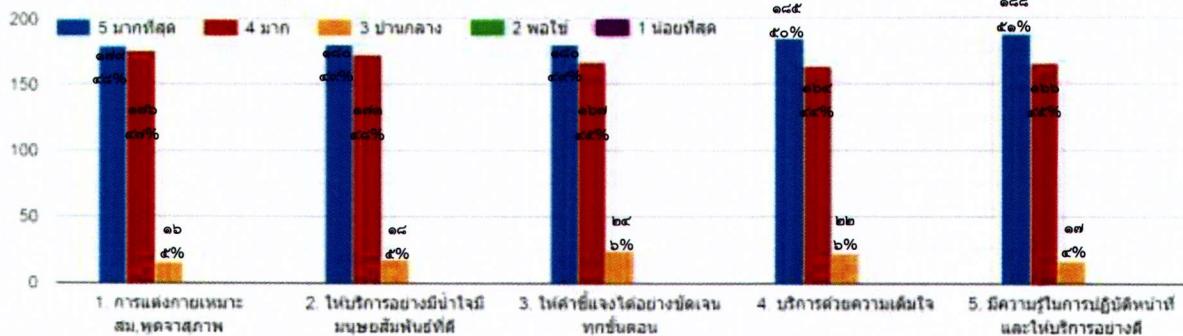
๔) การปฏิบัติงานโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๗๑ คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๗๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖ พึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๖๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔ และพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐ ตามลำดับ

๕) เนื่องจากถูกต้องตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๗๑ คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๗๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘ พึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๖๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔ และพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๘ ตามลำดับ

รายละเอียดตามภาพประกอบหมายเลข

ตอนที่ ๒ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตอนที่ 2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



๑) การแต่งกายเหมาะสม, พุดจาสุภาพ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๗๑ คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๗๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘ พึงพอใจมาก จำนวน ๑๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗ และพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕ ตามลำดับ

๒) ให้บริการอย่างมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๗๑ คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๘๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙ มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๗๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘ และพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕ ตามลำดับ

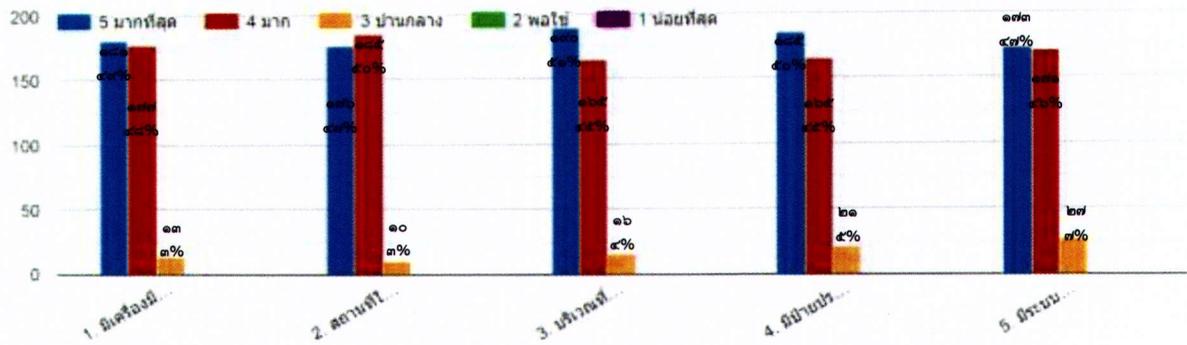
๓) ให้คำชี้แจงได้อย่างชัดเจนทุกชั้นตอน ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๗๑ คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๘๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙ พึงพอใจมาก จำนวน ๑๖๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕ และพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖ ตามลำดับ

๔) บริการด้วยความเต็มใจ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๗๑ คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐ มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๖๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔ และพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖ ตามลำดับ

๕) มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่และให้บริการอย่างดี ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๗๑ คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๘๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑ มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๖๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕ และพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔ ตามลำดับ

ตอนที่ ๓ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

ตอนที่ 3 สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ



๑) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการให้บริการที่สะดวก ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๗๑ คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๘๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙ พึงพอใจมาก จำนวน ๑๗๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘ และพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓ ตามลำดับ

๒) สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๗๑ คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐ พึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗ และพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓

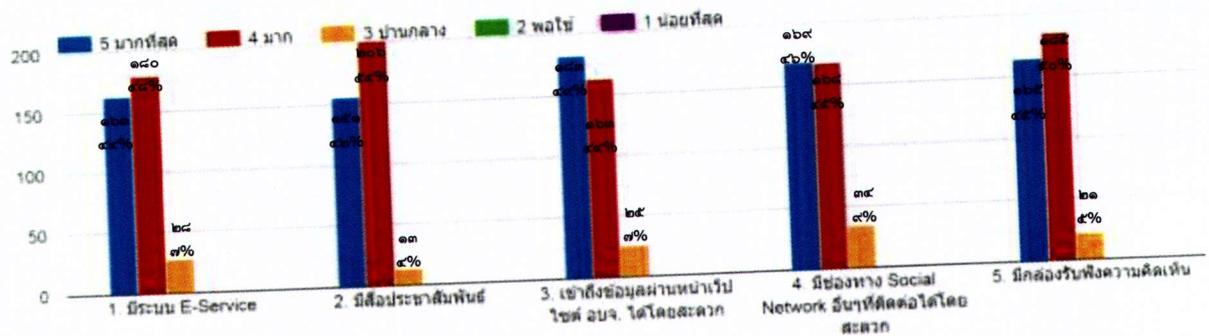
๓) บริเวณที่รอรับการบริการสะอาดและสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๗๑ คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๙๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑ มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕ และพึงพอใจปานกลางจำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔ ตามลำดับ

๔) มีป้ายประชาสัมพันธ์ หรือภาพแสดงกระบวนการ หรือสื่อประชาสัมพันธ์การให้บริการ และสถานที่ให้บริการชัดเจน ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๗๑ คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐ พึงพอใจมาก จำนวน ๑๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕ และพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕ ตามลำดับ

๕) มีระบบ E-Service ที่ช่วยลดขั้นตอน ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๗๑ คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๗๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗ พึงพอใจมาก จำนวน ๑๗๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖ และมีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗ ตามลำดับ

ตอนที่ ๔ ช่องทางการให้บริการประชาชน

ตอนที่ 4 ช่องทางการให้บริการประชาชน



๑) มีระบบ E-Service ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๗๑ คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๘๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘ พึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๖๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔ และพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗ ตามลำดับ

๒) มีสื่อประชาสัมพันธ์ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๗๑ คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๒๐๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕ มีความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน ๑๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒ และพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔ ตามลำดับ

๓) เข้าถึงข้อมูลผ่านหน้าเว็บไซต์ อบจ. ได้โดยสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๓๗๑ คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๘๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙ มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๖๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔ และพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗ ตามลำดับ

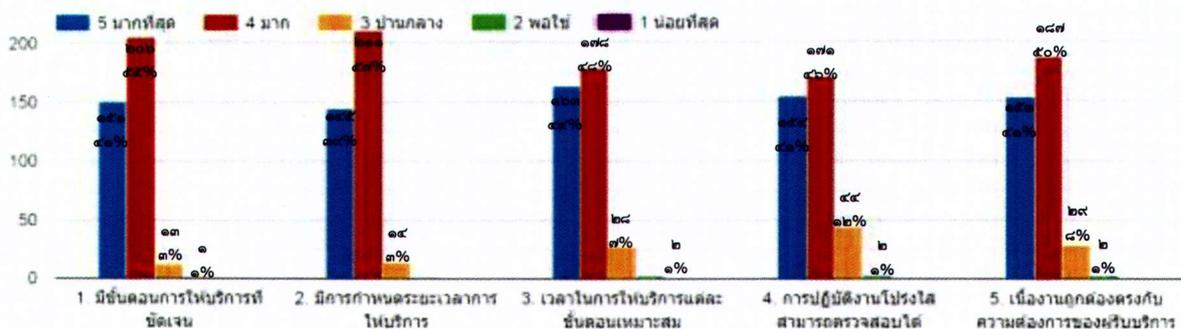
๔) มีช่องทาง Social Network อื่นๆที่ติดต่อได้โดยสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๓๗๑ คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๖๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖ มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๖๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕ และพึงพอใจปานกลางจำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๙ ตามลำดับ

๕) มีกล่องรับฟังความคิดเห็น ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๗๑ คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐ พึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕ และพึงพอใจปานกลางจำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕ ตามลำดับ

๒. ด้านรายได้และภาษี

ตอนที่ ๑ กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ตอนที่ 1 กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ



๑) มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๗๑ คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๒๐๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕ มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑ มีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓ และพอใจใช้จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑ ตามลำดับ

๒) มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๗๑ คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๒๐๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖ มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙ มีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓ และพึงพอใจพอใช้ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑ ตามลำดับ

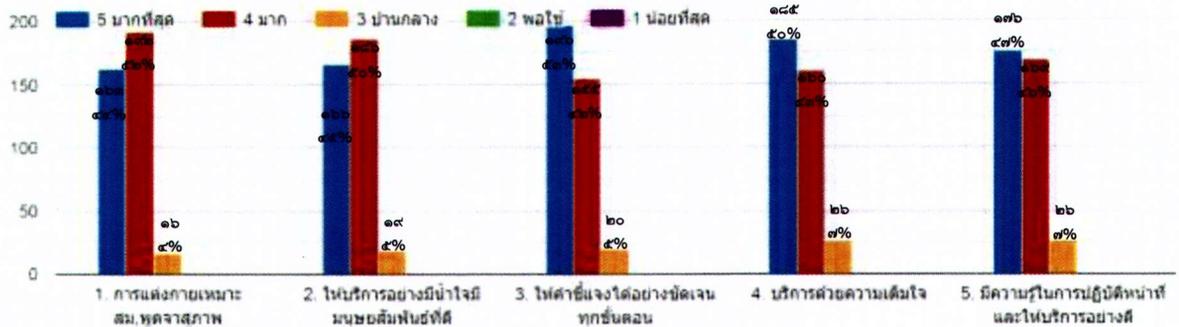
๓) เวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๗๑ คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๗๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘ มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๖๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔ มีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๗ และพึงพอใจพอใช้ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑ ตามลำดับ

๔) การปฏิบัติงานโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๗๑ คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๗๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖ มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๕๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑ มีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒ และพึงพอใจพอใช้ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑ ตามลำดับ

๕) เนื่องจากถูกต้องตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๗๑ คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐ มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑ มีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๘ และพึงพอใจพอใช้ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑ ตามลำดับ

ตอนที่ ๒ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตอนที่ 2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



๑) การแต่งกายเหมาะสม, พุดจาสุภาพ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๗๑ คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๘๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒ มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๖๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔ และมีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔ ตามลำดับ

๒) ให้บริการอย่างมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์ดี ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๗๑ คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๘๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐ มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๖๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕ และมีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕ ตามลำดับ

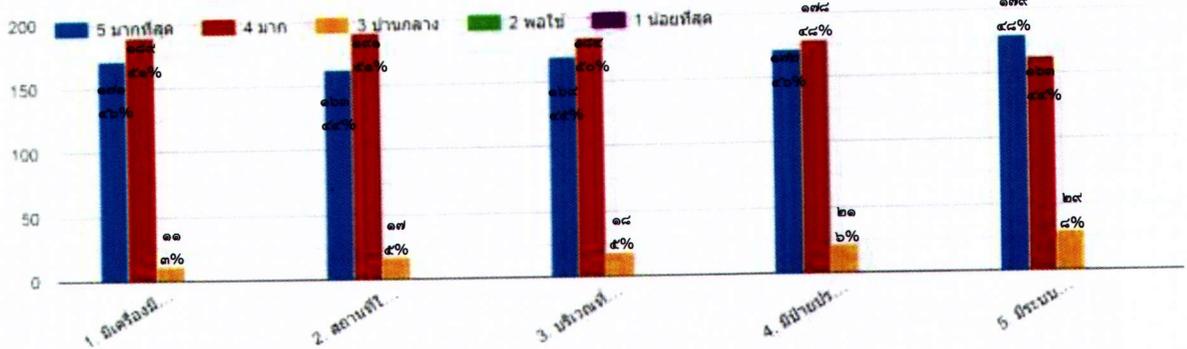
๓) ให้คำชี้แจงได้อย่างชัดเจนทุกขั้นตอน ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๓๗๑ คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๘๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓ มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒ และพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕ ตามลำดับ

๔) บริการด้วยความเต็มใจ ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๓๗๑ คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐ มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓ และพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๗ ตามลำดับ

๕) มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่และให้บริการอย่างดี ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๓๗๑ คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗ มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๖๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖ และพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๗ ตามลำดับ

ตอนที่ ๓ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

ตอนที่ 3 สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ



๑) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการให้บริการที่สะดวก ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๗๑ คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๘๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑ มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๗๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖ และมีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓ ตามลำดับ

๒) สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๗๑ คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๘๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑ มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๖๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔ และมีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕ ตามลำดับ

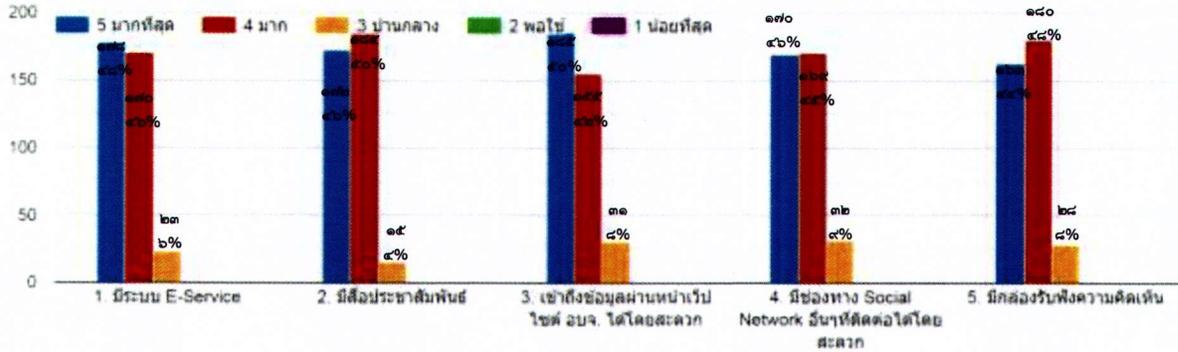
๓) บริเวณที่จอดรถบริการสะอาดและสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๗๑ คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๘๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐ มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๖๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕ และมีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕ ตามลำดับ

๔) มีป้ายประชาสัมพันธ์ หรือภาพแสดงกระบวนการ หรือสื่อประชาสัมพันธ์การให้บริการ และสถานที่ให้บริการชัดเจน ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๗๑ คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๗๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘ มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๗๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖ และมีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖ ตามลำดับ

๕) มีระบบ E-Service ที่ช่วยลดขั้นตอน ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๓๗๑ คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๗๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘ มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๖๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔ และพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๘ ตามลำดับ

ตอนที่ ๔ ช่องทางการให้บริการประชาชน

ตอนที่ 4 ช่องทางการให้บริการประชาชน



๑) มีระบบ E-Service ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๓๗๑ คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๗๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖ มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๗๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖ และพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖ ตามลำดับ

๒) มีสื่อประชาสัมพันธ์ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๗๑ คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๘๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐ มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๗๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖ และมีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔ ตามลำดับ

๓) เข้าถึงข้อมูลผ่านหน้าเว็บไซต์ อบจ. ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๓๗๑ คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐ มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒ และพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๘ ตามลำดับ

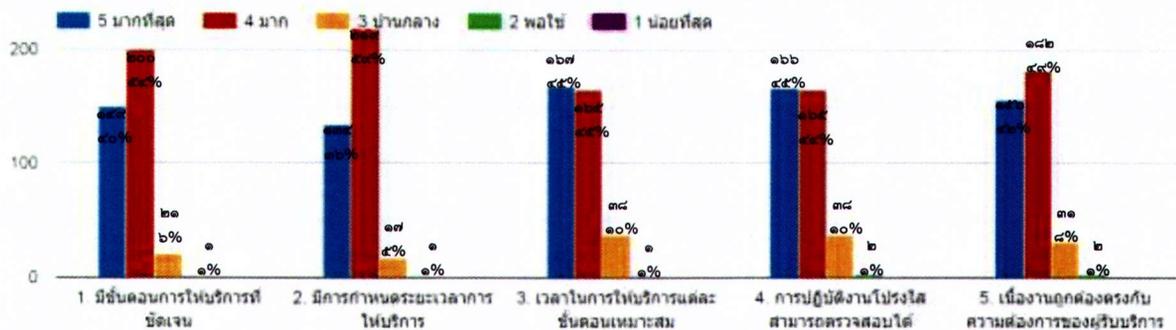
๔) มีช่องทาง Social Network อื่นๆที่ติดต่อได้โดยสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๗๑ คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๗๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖ มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๖๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕ และมีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๘ตามลำดับ

๕) มีกล่องรับฟังความคิดเห็น ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๗๑ คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๘๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘ มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๖๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔และมีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๘ ตามลำดับ

๓. ด้านสาธารณสุขและส่งเสริมคุณภาพชีวิต

ตอนที่ ๑ กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ตอนที่ 1 กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ



๑) มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๗๑ คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๒๐๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔ มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐ มีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖ และพอใช้จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑ ตามลำดับ

๒) มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๗๑ คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๒๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘ มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖ มีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕ และพอใช้จำนวน ๑ คน ตามลำดับ

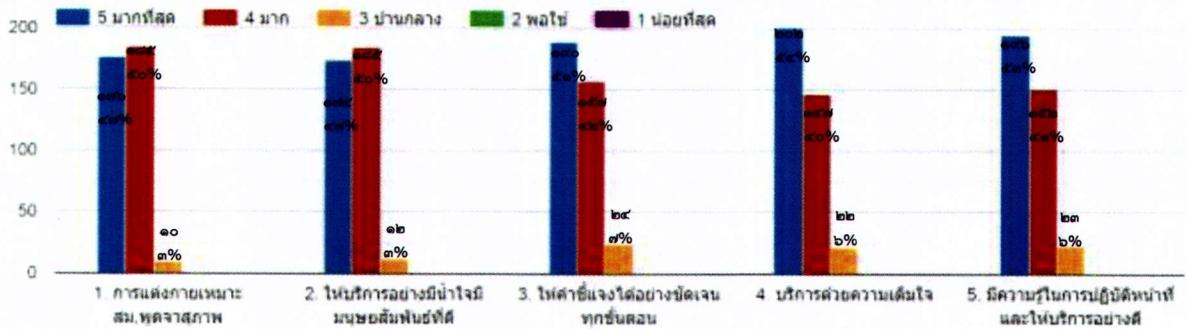
๓) เวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๓๗๑ คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๖๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕ มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕ พึงพอใจปานกลาง จำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐ และพอใช้ จำนวน ๑ คน ตามลำดับ

๔) การปฏิบัติงานโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๓๗๑ คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๖๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕ มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔ พึงพอใจปานกลาง จำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐ และพอใช้ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑ ตามลำดับ

๕) เนื่องจากถูกต้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๗๑ คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๘๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙ มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒ มีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๘ และพอใช้จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑ ตามลำดับ

ตอนที่ ๒ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตอนที่ 2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



๑) การแต่งกายเหมาะสม, หุดจาสุภาพ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๗๑ คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐ มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐ และมีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓ ตามลำดับ

๒) ให้บริการอย่างมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สุภาพ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๗๑ คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐ มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐ และมีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓ ตามลำดับ

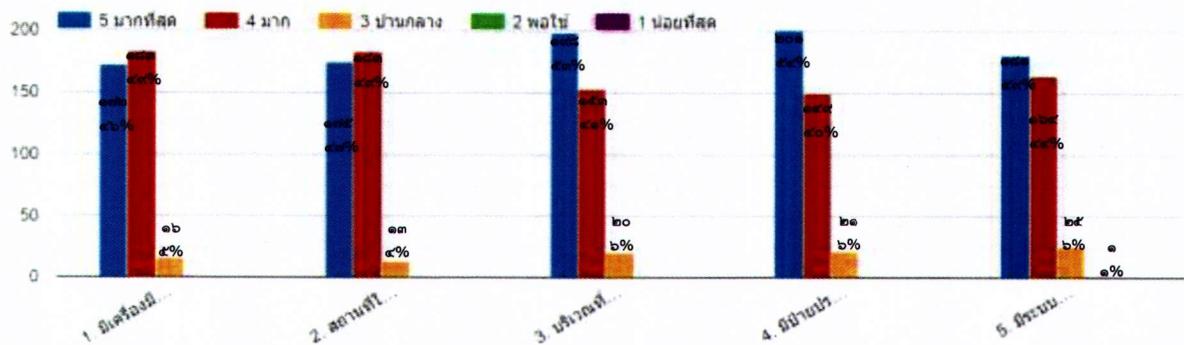
๓) ให้คำชี้แจงได้อย่างชัดเจนทุกขั้นตอน ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๓๗๑ คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐ มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๕๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒ พึงพอใจปานกลาง จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๗ ตามลำดับ

๔) บริการด้วยความเต็มใจ ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๓๗๑ คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๙๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑ มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐ พึงพอใจปานกลาง จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖ ตามลำดับ

๕) มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่และให้บริการอย่างดี ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๓๗๑ คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๙๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓ มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๕๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑ พึงพอใจปานกลาง จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖ ตามลำดับ

ตอนที่ ๓ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

ตอนที่ 3 สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ



๑) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการให้บริการที่สะดวก ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๗๑ คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๘๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙ มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๗๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖ และมีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕ ตามลำดับ

๒) สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๗๑ คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๘๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙ มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๗๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗ และมีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔ ตามลำดับ

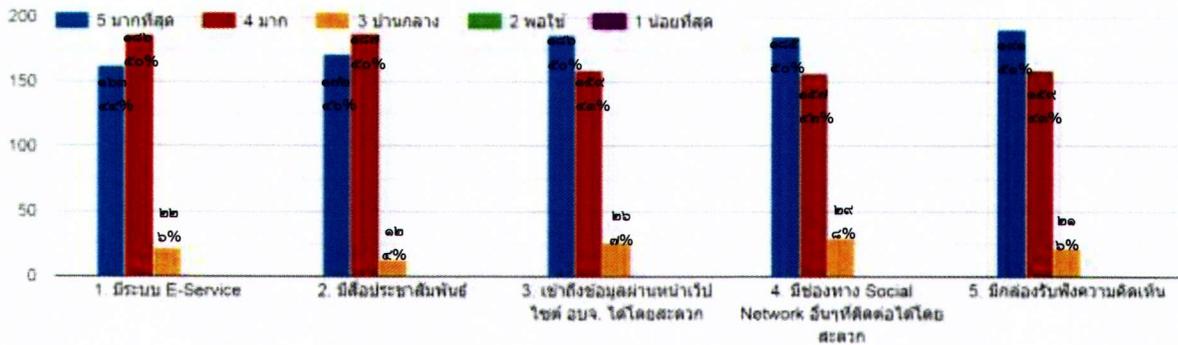
๓) บริเวณที่รอรับการบริการสะอาดและสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๓๗๑ คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๙๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓ มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑ พึงพอใจปานกลาง จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖ ตามลำดับ

๔) มีป้ายประชาสัมพันธ์ หรือภาพแสดงกระบวนการ หรือสื่อประชาสัมพันธ์การให้บริการ และสถานที่ให้บริการชัดเจน ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๓๗๑ คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๒๐๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔ มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๔๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐ พึงพอใจปานกลาง จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖ ตามลำดับ

๕) มีระบบ E-Service ที่ช่วยลดขั้นตอน ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๗๑ คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๘๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙ มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๖๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔ มีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖ และพอใช้จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑ ตามลำดับ

ตอนที่ ๔ ช่องทางการให้บริการประชาชน

ตอนที่ 4 ช่องทางการให้บริการประชาชน



๑) มีระบบ E-Service ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๗๑ คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๘๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐ มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๖๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔ มีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖ ตามลำดับ

๒) มีสื่อประชาสัมพันธ์ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๗๑ คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐ มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๗๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖ มีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔ ตามลำดับ

๓) เข้าถึงข้อมูลผ่านหน้าเว็บไซต์ อบจ. ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๗๑ คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๘๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐ มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๕๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓ มีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๗ ตามลำดับ

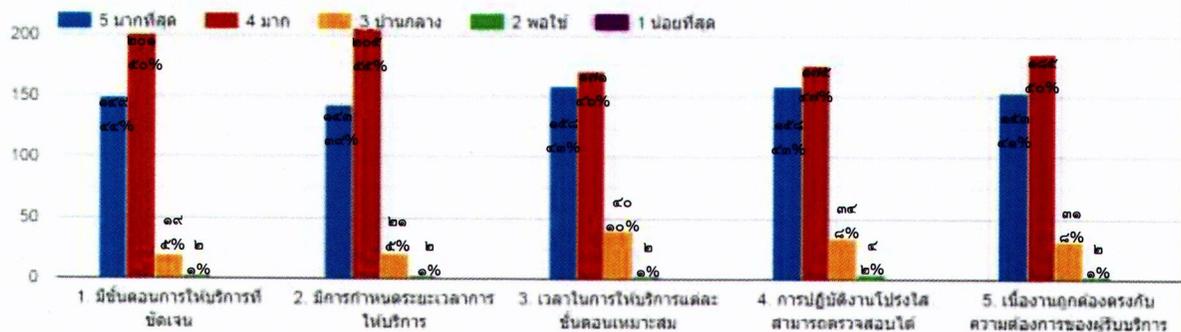
๔) มีช่องทาง Social Network อื่นๆ ที่ติดต่อได้โดยสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๗๑ คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐ มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒ มีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๘ ตามลำดับ

๕) มีกล่องรับฟังความคิดเห็น ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๗๑ คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๘๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑ มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๕๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓ และมีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖ ตามลำดับ

๔. ด้านการศึกษา

ตอนที่ ๑ กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ตอนที่ 1 กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ



๑) มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน คิดเห็น ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๗๑ คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๒๐๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐ มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔ และมีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕ และพอใช้ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑ ตามลำดับ

๒) มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๗๑ คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๒๐๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕ มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙ และมีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕ และพอใช้จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑ ตามลำดับ

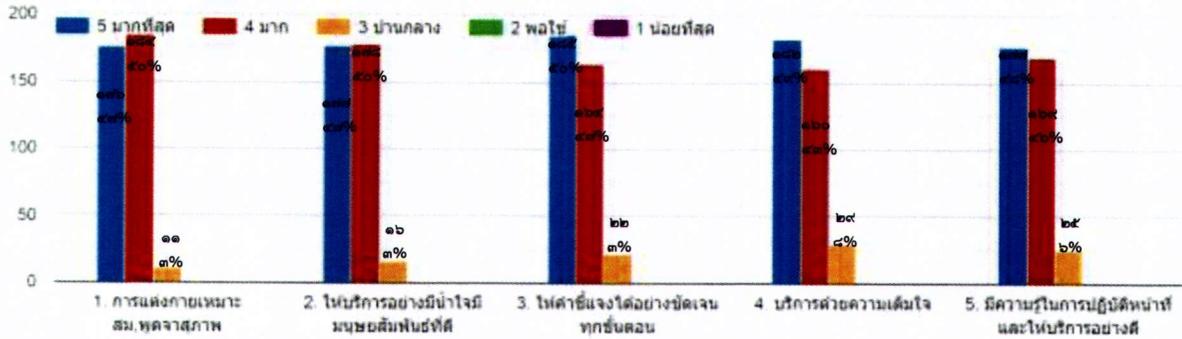
๓) เวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๗๑ คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๗๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖ มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓ และมีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐ และพอใช้จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑ ตามลำดับ

๔) การปฏิบัติงานโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๗๑ คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๗๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗ มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓ และมีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘ และพอใช้จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒ ตามลำดับ

๕) เมื่องานถูกต้องตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๗๑ คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐ มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑ และมีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๘ และพอใช้จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑ ตามลำดับ

ตอนที่ ๒ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตอนที่ 2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



๑) การแต่งกายเหมาะสม, พุดจาสุภาพ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๗๑ คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๘๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐ มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗ และมีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓ ตามลำดับ

๒) ให้บริการอย่างมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๗๑ คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๗๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐ มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๗๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗ และมีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓ ตามลำดับ

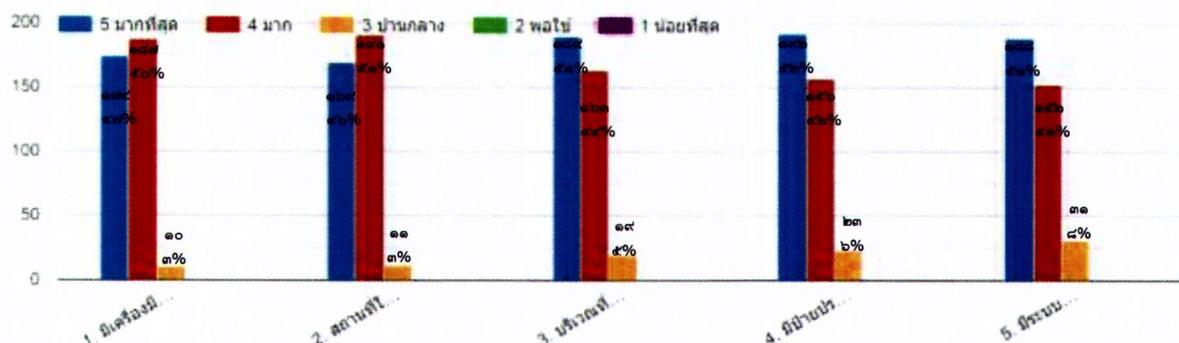
๓) ให้คำชี้แจงได้อย่างชัดเจนทุกขั้นตอน ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๗๑ คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐ มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๖๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗ และมีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓ ตามลำดับ

๔) บริการด้วยความเต็มใจ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๗๑ คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๘๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙ พึงพอใจมาก จำนวน ๑๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓ และพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๘ ตามลำดับ

๕) มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่และให้บริการอย่างดี ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๗๑ คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๗๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘ พึงพอใจมาก จำนวน ๑๖๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖ และพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖ ตามลำดับ

ตอนที่ ๓ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

ตอนที่ 3 สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ



๑) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการให้บริการที่สะดวก ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๗๑ คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐ พึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๗๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗ และพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓ ตามลำดับ

๒) สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๗๑ คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑ พึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๖๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖ และพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓ ตามลำดับ

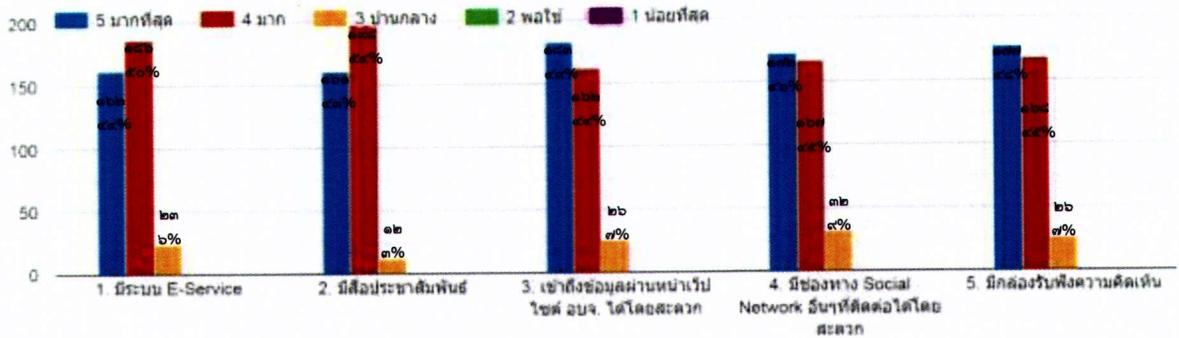
๓) บริเวณที่รอรับการบริการสะอาดและสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๗๑ คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๘๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑ พึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๖๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔ และพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕ ตามลำดับ

๔) มีป้ายประชาสัมพันธ์ หรือภาพแสดงกระบวนการ หรือสื่อประชาสัมพันธ์การให้บริการ และสถานที่ให้บริการชัดเจน ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๗๑ คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน ๑๙๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒ พึงพอใจมาก จำนวน ๑๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒ และพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖ ตามลำดับ

๕) มีระบบ E-Service ที่ช่วยลดขั้นตอน ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๗๑ คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน ๑๘๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑ พึงพอใจมาก จำนวน ๑๕๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑ และพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๘ ตามลำดับ

ตอนที่ ๔ ช่องทางการให้บริการประชาชน

ตอนที่ 4 ช่องทางการให้บริการประชาชน



๑) มีระบบ E-Service ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๗๑ คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากจำนวน ๑๘๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐ พึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๖๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔ และพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖ ตามลำดับ

๒) มีสื่อประชาสัมพันธ์ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๗๑ คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากจำนวน ๑๘๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑ พึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๖๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓ และพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓ ตามลำดับ

๓) เข้าถึงข้อมูลผ่านหน้าเว็บไซต์ ออบจ. ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๗๑ คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน ๑๘๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙ พึงพอใจมาก จำนวน ๑๖๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔ และพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๗ ตามลำดับ

๔) มีช่องทาง Social Network อื่นๆที่ติดต่อได้โดยสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๗๑ คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน ๑๗๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖ พึงพอใจมาก จำนวน ๑๖๗คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕ และพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๘ ตามลำดับ

๕) มีกล่องรับฟังความคิดเห็น ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๗๑ คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน ๑๗๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘ พึงพอใจมาก จำนวน ๑๖๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕ และพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๗ ตามลำดับ

บทที่ ๓

สรุปผลการประเมิน วิเคราะห์ผล และข้อเสนอแนะ

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี เป็นการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี ตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี พ.ศ.๒๕๔๐ โดยจากภารกิจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติดังกล่าวได้คัดเลือกภารกิจหน้าที่เพื่อทำการการสำรวจ ๔ ด้าน ดังนี้

๑. ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
๒. ด้านรายได้ ภาษี
๓. ด้านสาธารณสุข และสวัสดิการสังคม
๔. ด้านการศึกษา

โดยในแต่ละด้านจะมีการสำรวจความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการต่างๆ เช่น กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ, การให้บริการของเจ้าหน้าที่ , สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ , ช่องทางในการให้บริการ เป็นต้น เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี เพื่อทราบถึงความต้องการ ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี ตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้

วิธีดำเนินการสำรวจความคิดเห็น (Survey Research) กำหนดไว้ในช่วงเดือน มกราคม – มีนาคม ๒๕๖๕ โดยผ่านสื่อออนไลน์หน้าเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี (<http://www.kanpao.go.th/>) แล้วนำมาวิเคราะห์ผล

๑. สรุปผลการประเมิน

สรุปผลสำรวจทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๓๗๑ คน พบว่าส่วนใหญ่เป็น

เพศหญิง จำนวน ๑๘๘ ราย ร้อยละ ๕๐.๗ เพศชาย จำนวน ๑๘๓ ราย ร้อยละ ๔๙.๓

ช่วงอายุ แบ่งเป็น ๔ ช่วง ได้แก่ อายุไม่เกิน ๒๐ ปี จำนวน ๑๗ ราย ร้อยละ ๔.๖ , อายุ ๒๑-๔๐ ปี จำนวน ๑๒๓ ราย ร้อยละ ๓๓.๒ , อายุ ๔๑-๖๐ ปี จำนวน ๑๖๘ ราย ร้อยละ ๔๕.๓ และ อายุ ๖๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๖๓ ราย ร้อยละ ๑๗

ระดับการศึกษา ประถมศึกษา หรือต่ำกว่ามัธยม จำนวน ๕๗ ราย ร้อยละ ๑๕.๔ , ปวช. ปวส. อนุปริญญา จำนวน ๑๐๔ ราย ร้อยละ ๒๘ , ปริญญาตรี จำนวน ๑๗๘ ราย ร้อยละ ๔๘ และ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๓๒ ราย ร้อยละ ๘.๖

กลุ่มอาชีพ รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน ๙๑ ราย ร้อยละ ๒๔.๖ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน ๑๒๖ ราย ร้อยละ ๓๔.๑ เกษตรกรรม/กสิกรรม/ทำสวน/ทำนา/ทำไร่ จำนวน ๔๑ ราย ร้อยละ ๑๑.๑ , รับจ้าง จำนวน ๗๔ ราย ร้อยละ ๑๙.๙ , แม่บ้าน จำนวน ๒๘ ราย ร้อยละ ๗.๕

,นักศึกษา จำนวน ๖ ราย ร้อยละ ๑.๖ ,ข้าราชการบำนาญ จำนวน ๒ ราย ร้อยละ ๐.๕ ,นักเรียน
จำนวน ๒ ราย ร้อยละ ๐.๕ และพนักงานจ้าง จำนวน ๑ ราย ร้อยละ ๐.๒

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด
กาญจนบุรี โดยภาพรวมทั้ง ๔ ด้าน ซึ่งได้แก่

ด้านที่ ๑. ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ด้านที่ ๒. ด้านรายได้ ภาษี

ด้านที่ ๓. ด้านสาธารณสุข และสวัสดิการสังคม

ด้านที่ ๔. ด้านการศึกษา

ซึ่งในแต่ละด้านจะมีหัวข้อในการประเมิน ๔ ตอน ได้แก่

ตอนที่ ๑ กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ตอนที่ ๒ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตอนที่ ๓ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

ตอนที่ ๔ ช่องทางการให้บริการประชาชน

จากผลการประเมิน สรุปได้ ดังนี้

๑. ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี

ตอนที่ ๑ กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

มีขั้นตอนการประเมิน ๕ ขั้นตอน ได้แก่

๑) มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน

๒) มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการ

๓) เวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม

๔) การปฏิบัติงานโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้

๕) เนื้องานถูกต้องตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ

ขั้นตอนที่ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๗๑ คน ให้คะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือ
ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๘๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒

ตอนที่ ๒ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

มีขั้นตอนการประเมิน ๕ ขั้นตอน ได้แก่

๑) การแต่งกายเหมาะสม,พูดจาสุภาพ

๒) ให้บริการอย่างมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

๓) ให้คำชี้แจงได้อย่างชัดเจนทุกขั้นตอน

๔) บริการด้วยความเต็มใจ

๕) มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่และให้บริการอย่างดี

ขั้นตอนที่ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๗๑ คน ให้คะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือ
ขั้นตอนมีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่และให้บริการอย่างดี มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๘๘ คน คิด
เป็นร้อยละ ๕๑

ตอนที่ ๓ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

มีขั้นตอนการประเมิน ๕ ขั้นตอน ได้แก่

- ๑) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการให้บริการที่สะดวก
 - ๒) สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม
 - ๓) บริเวณที่รอรับการบริการสะอาดและสะดวก
 - ๔) มีป้ายประชาสัมพันธ์ หรือภาพแสดงกระบวนการ หรือสื่อประชาสัมพันธ์การให้บริการ และสถานที่ให้บริการชัดเจน
 - ๕) มีระบบ E-Service ที่ช่วยลดขั้นตอน
- ขั้นตอนที่ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๗๑ คน ให้คะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือ ขั้นตอนบริเวณที่รอรับการบริการสะอาดและสะดวก มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๕๐ คน คิดเป็น ร้อยละ ๕๑

ตอนที่ ๔ ช่องทางการให้บริการประชาชน

มีขั้นตอนการประเมิน ๕ ขั้นตอน ได้แก่

- ๑) มีระบบ E-Service
 - ๒) มีสื่อประชาสัมพันธ์
 - ๓) เข้าถึงข้อมูลผ่านหน้าเว็บไซต์ อบรม. ได้โดยสะดวก
 - ๔) มีช่องทาง Social Network อื่นๆที่ติดต่อได้โดยสะดวก
 - ๕) มีกล่องรับฟังความคิดเห็น
- ขั้นตอนที่ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๗๑ คน ให้คะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือ ขั้นตอนเข้าถึงข้อมูลผ่านหน้าเว็บไซต์ อบรม. ได้โดยสะดวก มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๘๓ คน คิดเป็น ร้อยละ ๔๙

๒. ด้านรายได้และภาษี

ตอนที่ ๑ กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

มีขั้นตอนการประเมิน ๕ ขั้นตอน ได้แก่

- ๑) มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน
 - ๒) มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการ
 - ๓) เวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม
 - ๔) การปฏิบัติงานโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้
 - ๕) เนื่องจากถูกต้องตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ
- ขั้นตอนที่ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๗๑ คน ให้คะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือ ขั้นตอนเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๖๓ คน คิดเป็น ร้อยละ ๔๔

ตอนที่ ๒ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

มีขั้นตอนการประเมิน ๕ ขั้นตอน ได้แก่

- ๑) การแต่งกายเหมาะสม , พุดจาสุภาพ
- ๒) ให้บริการอย่างมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
- ๓) ให้คำชี้แจงได้อย่างชัดเจนทุกขั้นตอน

๔) บริการด้วยความเต็มใจ

๕) มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่และให้บริการอย่างดี

ขั้นตอนที่ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๗๑ คน ให้คะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือ ขั้นตอนให้คำชี้แจงได้อย่างชัดเจนทุกขั้นตอน มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๙๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓

ตอนที่ ๓ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

มีขั้นตอนการประเมิน ๕ ขั้นตอน ได้แก่

๑) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการให้บริการที่สะดวก

๒) สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม

๓) บริเวณที่รอรับการบริการสะอาดและสะดวก

๔) มีป้ายประชาสัมพันธ์ หรือภาพแสดงกระบวนการ หรือสื่อประชาสัมพันธ์การให้บริการ และสถานที่ให้บริการชัดเจน

๕) มีระบบ E-Service ที่ช่วยลดขั้นตอน

ขั้นตอนที่ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๗๑ คน ให้คะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือ ขั้นตอนมีระบบ E-Service ที่ช่วยลดขั้นตอน มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๗๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘

ตอนที่ ๔ ช่องทางการให้บริการประชาชน

มีขั้นตอนการประเมิน ๕ ขั้นตอน ได้แก่

๑) มีระบบ E-Service

๒) มีสื่อประชาสัมพันธ์

๓) เข้าถึงข้อมูลผ่านหน้าเว็บไซต์ อบรม ได้โดยสะดวก

๔) มีช่องทาง Social Network อื่นๆที่ติดต่อได้โดยสะดวก

๕) มีกล่องรับฟังความคิดเห็น

ขั้นตอนที่ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๗๑ คน ให้คะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือ ขั้นตอนเข้าถึงข้อมูลผ่านหน้าเว็บไซต์ อบรม มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐

๓. ด้านสาธารณสุขและส่งเสริมคุณภาพชีวิต

ตอนที่ ๑ กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

มีขั้นตอนการประเมิน ๕ ขั้นตอน ได้แก่

๑) มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน

๒) มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการ

๓) เวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม

๔) การปฏิบัติงานโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้

๕) เนื้องานถูกต้องตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ

ขั้นตอนที่ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๗๑ คน ให้คะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือ ขั้นตอนการปฏิบัติงานโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ มีผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๖๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕

ตอนที่ ๒ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

มีขั้นตอนการประเมิน ๕ ขั้นตอน ได้แก่

- ๑) การแต่งกายเหมาะสม , พุดจาสุภาพ
- ๒) ให้บริการอย่างมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
- ๓) ให้คำชี้แจงได้อย่างชัดเจนทุกขั้นตอน
- ๔) บริการด้วยความเต็มใจ
- ๕) มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่และให้บริการอย่างดี

ขั้นตอนที่ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๗๑ คน ให้คะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือ ขั้นตอนบริการด้วยความเต็มใจ มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๐๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔

ตอนที่ ๓ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

มีขั้นตอนการประเมิน ๕ ขั้นตอน ได้แก่

- ๑) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการให้บริการที่สะดวก
- ๒) สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม
- ๓) บริเวณที่รอรับการบริการสะอาดและสะดวก
- ๔) มีป้ายประชาสัมพันธ์ หรือภาพแสดงกระบวนการ หรือสื่อประชาสัมพันธ์การให้บริการ

และสถานที่ให้บริการชัดเจน

๕) มีระบบ E-Service ที่ช่วยลดขั้นตอน

ขั้นตอนที่ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๗๑ คน ให้คะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีป้ายประชาสัมพันธ์ หรือภาพแสดงกระบวนการ มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๐๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔

ตอนที่ ๔ ช่องทางการให้บริการประชาชน

มีขั้นตอนการประเมิน ๕ ขั้นตอน ได้แก่

- ๑) มีระบบ E-Service
- ๒) มีสื่อประชาสัมพันธ์
- ๓) เข้าถึงข้อมูลผ่านหน้าเว็บไซต์ อบรม ได้โดยสะดวก
- ๔) มีช่องทาง Social Network อื่นๆที่ติดต่อได้โดยสะดวก
- ๕) มีกล่องรับฟังความคิดเห็น

ขั้นตอนที่ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๗๑ คน ให้คะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือ ขั้นตอนมีกล่องรับฟังความคิดเห็น มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑

๔. ด้านการศึกษา

ตอนที่ ๑ กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

มีขั้นตอนการประเมิน ๕ ขั้นตอน ได้แก่

- ๑) มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน
- ๒) มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการ
- ๓) เวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม
- ๔) การปฏิบัติงานโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้
- ๕) เนื่องจากถูกต้องตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ

ขั้นตอนที่ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๗๑ คน ให้คะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือ ขั้นตอนเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม และการปฏิบัติงานโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓

ตอนที่ ๒ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

มีขั้นตอนการประเมิน ๕ ขั้นตอน ได้แก่

- ๑) การแต่งกายเหมาะสม , พุดจาสุภาพ
- ๒) ให้บริการอย่างมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
- ๓) ให้คำชี้แจงได้อย่างชัดเจนทุกขั้นตอน
- ๔) บริการด้วยความเต็มใจ
- ๕) มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่และให้บริการอย่างดี

ขั้นตอนที่ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๗๑ คน ให้คะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือ ขั้นตอน การให้คำชี้แจงได้อย่างชัดเจนทุกขั้นตอน มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐

ตอนที่ ๓ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

มีขั้นตอนการประเมิน ๕ ขั้นตอน ได้แก่

- ๑) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการให้บริการที่สะดวก
- ๒) สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม
- ๓) บริเวณที่รอรับการบริการสะอาดและสะดวก
- ๔) มีป้ายประชาสัมพันธ์ หรือภาพแสดงกระบวนการ หรือสื่อประชาสัมพันธ์การให้บริการ

และสถานที่ให้บริการชัดเจน

๕) มีระบบ E-Service ที่ช่วยลดขั้นตอน

ขั้นตอนที่ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๗๑ คน ให้คะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีป้ายประชาสัมพันธ์ หรือภาพแสดงกระบวนการ หรือสื่อประชาสัมพันธ์การให้บริการ และสถานที่ให้บริการชัดเจน มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๙๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒

ตอนที่ ๔ ช่องทางการให้บริการประชาชน

มีขั้นตอนการประเมิน ๕ ขั้นตอน ได้แก่

- ๑) มีระบบ E-Service
- ๒) มีสื่อประชาสัมพันธ์
- ๓) เข้าถึงข้อมูลผ่านหน้าเว็บไซต์ ง่าย ได้โดยสะดวก
- ๔) มีช่องทาง Social Network อื่นๆที่ติดต่อได้โดยสะดวก

๕) มีกล่องรับฟังความคิดเห็น

ขั้นตอนที่ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๗๑ คน ให้คะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือ ขั้นตอน เข้าถึงข้อมูลผ่านหน้าเว็บไซต์ อบจ. มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๘๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙

๒. วิเคราะห์ผล

จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี ที่อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด แสดงให้เห็นถึงความเอาใจใส่และให้ความสำคัญของผู้บริหารหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ที่ให้บริการด้วยจิตสำนึกในการให้บริการที่ดี มีช่องทางการให้บริการประชาชนในแบบต่าง ๆ เป็นช่องทางที่อำนวยความสะดวกแก่ประชาชน มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและงานต่าง ๆ ให้ประชาชนในพื้นที่ มีการจัดบอร์ดประชาสัมพันธ์เพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เป็นต้น ส่งผลทำให้ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด มีบางประเด็นที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยกว่าประเด็นอื่นๆ เช่น ด้านกำหนดเวลาการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี ควรพิจารณาแก้ไขข้อบกพร่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรให้ดียิ่งขึ้น

๓. ข้อเสนอแนะ

จากการประเมินครั้งนี้พบประเด็นที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี ควรพิจารณา เพื่อปรับปรุงการดำเนินงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ในแต่ละด้านของการประเมิน ดังนี้

๑. ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ควรมีการปรับปรุงกำหนดเวลาการให้บริการที่ชัดเจน รวมถึงการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความถูกต้องรวดเร็ว ประชาชนได้รับรู้ข่าวสารอย่างเปิดเผย พร้อมทั้งช่วยตรวจสอบการดำเนินงานให้เป็นไปด้วยความโปร่งใส

๒. ด้านรายได้ ภาษี ควรมีการปรับปรุงกำหนดเวลาการให้บริการที่ชัดเจน รวมถึงเนื้อหาถูกต้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความถูกต้องรวดเร็ว ลดความผิดพลาดทางด้านการเงินการคลังปลอดจากการทุจริต

๓. ด้านสาธารณสุข และสวัสดิการสังคม ควรมีการปรับปรุงกำหนดเวลาการให้บริการที่ชัดเจน รวมถึงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความถูกต้องรวดเร็ว

๔. ด้านการศึกษา ควรมีการปรับปรุงกำหนดเวลาการให้บริการที่ชัดเจน รวมถึงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความถูกต้องรวดเร็ว

ผู้จัดทำ
คณะกรรมการเตรียมความพร้อม
ในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี

๑. ปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด	ประธานคณะกรรมการ
๒. รองปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด	รองประธานคณะกรรมการ
๓. หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด	คณะกรรมการ
๔. เลขานุการองค์การบริหารส่วนจังหวัด	คณะกรรมการ
๕. ผู้อำนวยการกองทุกกอง	คณะกรรมการ
๖. หัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายใน	คณะกรรมการ
๗. หัวหน้าฝ่ายวินัยและส่งเสริมคุณธรรม	คณะกรรมการ/เลขานุการ
๘. นายณชพัฒน์ เกาะศิริ นิติกรชำนาญการ	คณะกรรมการ/ผู้ช่วยเลขานุการ
๙. นางสาวนุชรินทร์ วัฒนะ เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน	คณะกรรมการ/ผู้ช่วยเลขานุการ

ภาคผนวก

ՔՆՆՆՆՆՆՆՆ

แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ 2564

*จำเป็น

1 เพศ *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

ชาย

หญิง

2 อายุ *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

ไม่เกิน 20 ปี

21-40 ปี

41-60 ปี

61 ปีขึ้นไป

3 ระดับการศึกษา *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า

มัธยม ปวช. ปวส. อนุปริญญา

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

4 อาชีพ *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

- รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
- ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย
- เกษตรกรรม/กสิกรรม/ทำสวน/ทำนา/ทำไร่
- รับจ้าง
- แม่บ้าน
- อื่นๆ: _____

1. ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

5 ตอนที่ 1 กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ *

ทำเครื่องหมายแหว่งหนึ่งช่องเท่านั้น

	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 พอใช้	1 น้อย ที่สุด
1. มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	<input type="radio"/>				
2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการ	<input type="radio"/>				
3. เวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอน เหมาะสม	<input type="radio"/>				
4. การปฏิบัติงานโปร่งใส สามารถตรวจ สอบได้	<input type="radio"/>				
5. เนื้องานถูกต้องตรงกับความต้องการ ของผู้รับบริการ	<input type="radio"/>				

6 ตอนที่ 2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ *

ทำเครื่องหมายแหวะหนึ่งช่องเท่านั้น

	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 พอใช้	1 น้อย ที่สุด
1. การแต่งกายเหมาะสม,พุดจาสภาพ	<input type="radio"/>				
2. ให้บริการอย่างมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์ที่ ดี	<input type="radio"/>				
3. ให้คำชี้แจงได้อย่างชัดเจนทุกขั้นตอน	<input type="radio"/>				
4. บริการด้วยความเต็มใจ	<input type="radio"/>				
5. มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่และให้ บริการอย่างดี	<input type="radio"/>				

7 ตอนที่ 3 สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ *

ทำเครื่องหมายแหวะหนึ่งช่องเท่านั้น

	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 พอใช้	1 น้อย ที่สุด
1. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการให้ บริการที่สะดวก	<input type="radio"/>				
2. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม	<input type="radio"/>				
3. บริเวณที่รอรับการบริการสะอาดและ สะดวก	<input type="radio"/>				
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์หรือภาพแสดง กระบวนการ หรือสื่อประชาสัมพันธ์การให้ บริการและสถานที่ให้บริการชัดเจน	<input type="radio"/>				
5. มีระบบ E-Service ที่ช่วยลดขั้นตอน	<input type="radio"/>				

8 ตอนที่ 4 ช่องทางการให้บริการประชาชน *

ทำเครื่องหมายแฉวงหนึ่งช่องเท่านั้น

	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 พอใช้	1 น้อย ที่สุด
1. มีระบบ E-Service	<input type="radio"/>				
2. มีสื่อประชาสัมพันธ์	<input type="radio"/>				
3. เข้าถึงข้อมูลผ่านหน้าเว็บไซต์ อบจ. ได้ โดยสะดวก	<input type="radio"/>				
4. มีช่องทาง Social Network อื่นๆที่ ติดต่อได้โดยสะดวก	<input type="radio"/>				
5. มีกล่องรับฟังความคิดเห็น	<input type="radio"/>				

2. ด้านรายได้ หรือภาษี

9 ตอนที่ 1 กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ *

ทำเครื่องหมายแฉวงหนึ่งช่องเท่านั้น

	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 พอใช้	1 น้อย ที่สุด
1. มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	<input type="radio"/>				
2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการ	<input type="radio"/>				
3. เวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอน เหมาะสม	<input type="radio"/>				
4. การปฏิบัติงานโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	<input type="radio"/>				
5. เนื้องานถูกต้องตรงกับความต้องการ ของผู้รับบริการ	<input type="radio"/>				

10 ตอนที่ 2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ *

ทำเครื่องหมายแถวละหนึ่งช่องเท่านั้น

	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 พอใช้	1 น้อย ที่สุด
1. การแต่งกายเหมาะสม, พุดจาสุภาพ	<input type="radio"/>				
2. ให้บริการอย่างมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์ ที่ดี	<input type="radio"/>				
3. ให้คำชี้แจงได้อย่างชัดเจนทุกขั้นตอน	<input type="radio"/>				
4. บริการด้วยความเต็มใจ	<input type="radio"/>				
5. มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่และให้ บริการอย่างดี	<input type="radio"/>				

11 ตอนที่ 3 สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ *

ทำเครื่องหมายแถวละหนึ่งช่องเท่านั้น

	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 พอใช้	1 น้อย ที่สุด
1. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการให้ บริการที่สะดวก	<input type="radio"/>				
2. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม	<input type="radio"/>				
3. บริเวณที่รอรับการบริการสะอาดและ สะดวก	<input type="radio"/>				
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์หรือภาพแสดง กระบวนการ หรือสื่อประชาสัมพันธ์การให้ บริการและสถานที่ให้บริการชัดเจน	<input type="radio"/>				
5. มีระบบ E-Service ที่ช่วยลดขั้นตอน	<input type="radio"/>				

12 ตอนที่ 4 ช่องทางการให้บริการประชาชน *

ทำเครื่องหมายแฉวงหนึ่งช่องเท่านั้น

	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 พอใช้	1 น้อย ที่สุด
1. มีระบบ E-Service	<input type="radio"/>				
2. มีสื่อประชาสัมพันธ์	<input type="radio"/>				
3. เข้าถึงข้อมูลผ่านหน้าเว็บไซต์ อบรม. ได้โดยสะดวก	<input type="radio"/>				
4. มีช่องทาง Social Network อื่นๆที่ ติดต่อได้โดยสะดวก	<input type="radio"/>				
5. มีกล่องรับฟังความคิดเห็น	<input type="radio"/>				

3. ด้านสาธารณสุขุ และสวัสดิการสังคม

13 ตอนที่ 1 กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ *

ทำเครื่องหมายแฉวงหนึ่งช่องเท่านั้น

	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 พอใช้	1 น้อย ที่สุด
1. มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	<input type="radio"/>				
2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการ	<input type="radio"/>				
3. เวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอน เหมาะสม	<input type="radio"/>				
4. การปฏิบัติงานโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	<input type="radio"/>				
5. เนื้องานถูกต้องตรงกับความต้องการ ของผู้รับบริการ	<input type="radio"/>				

14 ตอนที่ 2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ *

ทำเครื่องหมายแหว่ลงหนึ่งช่องเท่านั้น

	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 พอใช้	1 น้อย ที่สุด
1. การแต่งกายเหมาะสม, พุดจาสุภาพ	<input type="radio"/>				
2. ให้บริการอย่างมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์ ที่ดี	<input type="radio"/>				
3. ให้คำชี้แจงได้อย่างชัดเจนทุกขั้นตอน	<input type="radio"/>				
4. บริการด้วยความเต็มใจ	<input type="radio"/>				
5. มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่และให้ บริการอย่างดี	<input type="radio"/>				

15 ตอนที่ 3 สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ *

ทำเครื่องหมายแหว่ลงหนึ่งช่องเท่านั้น

	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 พอใช้	1 น้อย ที่สุด
1. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการให้ บริการที่สะดวก	<input type="radio"/>				
2. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม	<input type="radio"/>				
3. บริเวณที่รอรับการบริการสะอาดและ สะดวก	<input type="radio"/>				
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์หรือภาพแสดง กระบวนการ หรือสื่อประชาสัมพันธ์การให้ บริการและสถานที่ให้บริการชัดเจน	<input type="radio"/>				
5. มีระบบ E-Service ที่ช่วยลดขั้นตอน	<input type="radio"/>				

16 ตอนที่ 4 ช่องทางการให้บริการประชาชน *

ทำเครื่องหมายแฉวงหนึ่งช่องเท่านั้น

	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 พอใช้	1 น้อย ที่สุด
1. มีระบบ E-Service	<input type="radio"/>				
2. มีสื่อประชาสัมพันธ์	<input type="radio"/>				
3. เข้าถึงข้อมูลผ่านหน้าเว็บไซต์ อบรม. ได้โดยสะดวก	<input type="radio"/>				
4. มีช่องทาง Social Network อื่นๆที่ ติดต่อได้โดยสะดวก	<input type="radio"/>				
5. มีกล่องรับฟังความคิดเห็น	<input type="radio"/>				

4. ด้านการศึกษา

17 ตอนที่ 1 กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ *

ทำเครื่องหมายแฉวงหนึ่งช่องเท่านั้น

	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 พอใช้	1 น้อย ที่สุด
1. มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	<input type="radio"/>				
2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการ	<input type="radio"/>				
3. เวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอน เหมาะสม	<input type="radio"/>				
4. การปฏิบัติงานโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	<input type="radio"/>				
5. เนื้องานถูกต้องตรงกับความต้องการ ของผู้รับบริการ	<input type="radio"/>				

18 ตอนที่ 2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ *

ทำเครื่องหมายแฉวงหนึ่งช่องเท่านั้น

	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 พอใช้	1 น้อย ที่สุด
1. การแต่งกายเหมาะสม, พุดจาสุภาพ	<input type="radio"/>				
2. ให้บริการอย่างมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์ ที่ดี	<input type="radio"/>				
3. ให้คำชี้แจงได้อย่างชัดเจนทุกขั้นตอน	<input type="radio"/>				
4. บริการด้วยความเต็มใจ	<input type="radio"/>				
5. มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่และให้ บริการอย่างดี	<input type="radio"/>				

19 ตอนที่ 3 สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ *

ทำเครื่องหมายแฉวงหนึ่งช่องเท่านั้น

	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 พอใช้	1 น้อย ที่สุด
1. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการให้ บริการที่สะดวก	<input type="radio"/>				
2. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม	<input type="radio"/>				
3. บริเวณที่รอรับการบริการสะอาดและ สะดวก	<input type="radio"/>				
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์หรือภาพแสดง กระบวนการ หรือสื่อประชาสัมพันธ์การให้ บริการและสถานที่ให้บริการชัดเจน	<input type="radio"/>				
5. มีระบบ E-Service ที่ช่วยลดขั้นตอน	<input type="radio"/>				

20 ตอนที่ 4 ช่องทางการให้บริการประชาชน *

ทำเครื่องหมายแกลงหนึ่งช่องเท่านั้น

	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 พอใช้	1 น้อย ที่สุด
1. มีระบบ E-Service	<input type="radio"/>				
2. มีสื่อประชาสัมพันธ์	<input type="radio"/>				
3. เข้าถึงข้อมูลผ่านหน้าเว็บไซต์ อมจ. ได้โดยสะดวก	<input type="radio"/>				
4. มีช่องทาง Social Network อื่นๆที่ ติดต่อได้โดยสะดวก	<input type="radio"/>				
5. มีกล่องรับฟังความคิดเห็น	<input type="radio"/>				

เนื้อหานี้มีได้ถูกสร้างขึ้นหรือรับรองโดย Google

Google ฟอรัม