รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านสระ

อำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี

ที่ อว ๐๖๔๓.๐๘/721

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
๑๐๖๑ อิสรภาพ ๑๕ แขวงหิรัญรูจี
เขตธนบุรี กรุงเทพฯ ๑๐๖๐๐

๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

สำนักปลัด

เรื่อง ขอส่งมอบรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านสระ

สิ่งที่ส่งมาด้วย รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ จำนวน ๒ เล่ม และไฟล์ข้อมูล จำนวน ๒ ชุด

ตามที่ท่านได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เพื่อสำรวจประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงาน นั้น

ในการนี้มหาวิทยาลัยขอส่งมอบรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการมาพร้อมหนังสือนี้ และขอความกรุณาชำระเงินค่าดำเนินการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการตามบันทึกข้อตกลงการจ้างภายใน ๗ วัน นับจากวันที่ตรวจรับงาน โดยสั่งจ่ายเช็คในนาม **“การบริการวิชาการ มรภ.บ้านสมเด็จเจ้าพระยา”** ณ อาคาร๙ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา และจะทำการออกใบเสร็จรับเงินให้ภายในวันที่ได้รับเช็ค ทั้งนี้ หากได้รับเช็คหลังเวลา ๑๕.๐๐ น.จะทำการออกใบเสร็จรับเงินให้ภายในวันถัดไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.บุญมี กวินเสกสรรค์)
คณบดีคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ศูนย์วิทยาศาสตร์
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
โทรศัพท์ ๐-๒๔๗๓-๗๐๐๐ ต่อ ๓๐๐๐
โทรสาร ๐-๒๔๗๒-๕๗๑๔

บทที่5

สรุปผลการประเมิน

5.1 สรุปผล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านสระ อำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี ประจำปีงบประมาณ 2565 ครอบคลุม 4 งานบริการ 1) งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 2) งานด้านรายได้หรือภาษี 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และ 4) งานด้านสาธารณสุข โดยแต่ละงานกำหนดกรอบการประเมินใน 4 ประเด็น ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ จากการสำรวจสามารถสรุปผลการประเมิน ทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

1. งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.00 ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10

2. งานด้านรายได้หรือภาษี ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 คิดเป็นร้อยละ 99.20 ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10

3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10

4. งานด้านสาธารณสุข ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10

สรุปผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านสระ อำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี ในภาพรวม 4 งานบริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10

5.2 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการสำรวจ

ในการลงพื้นที่สำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านสระ อำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี ประชาชนมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในการบริหารจัดการงานบริการภาพรวม ดังนี้

5.2.1 ข้อเสนอแนะที่พึงพอใจ

1. งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

- ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีการจัดตั้งคณะกรรมด้านการศึกษาในระดับชุมชน ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ การแต่งกายสะอาดสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม มีการดูแลกิจกรรมด้านการศึกษาแก่ประชาชน ในท้องถิ่นอย่างทั่วถึง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่จัดเก็บอุปกรณ์ด้านการศึกษา สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่ผู้รับบริการ และด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ มีการจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ

2. งานด้านรายได้หรือภาษี

- ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่ผู้รับบริการและด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์

3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

- ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในการบริการเบิกจ่ายเงินโดยผ่านธนาคารมีความสะดวก รวดเร็ว และมีขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม ชัดเจน และครบถ้วน ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ การแต่งกายสะอาดสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายก่อนเข้าสถานที่ให้บริการทุกครั้ง และด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการวันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก

4. งานด้านสาธารณสุข

- ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ มีการให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ดี และชัดเจน ช่วยแก้ปัญหาข้อสงสัยได้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่จอดรถ และด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก เพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ

5.2.2 ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงเพิ่มเติม

1. ควรเสริมในเรื่องของกระบวนการให้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น รวมถึงการมีจุดประชาสัมพันธ์แก่ผู้เข้ามาติดต่อราชการ และมีการนำระบบสารสนเทศมาประยุกต์ใช้เพื่อให้การพัฒนาศักยภาพของหน่วยงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

2. ควรรักษาคุณภาพในการให้บริการให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเด็นในส่วนของความทั่วถึงในการประชาสัมพันธ์และช่วงเวลาในการดำเนินโครงการ

3. ควรสำรวจเรื่องระบบเสียงตามสายให้ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการมากที่สุด

4. ควรให้ประชาชน/องค์กรต่างๆ ได้เข้ามามีส่วนร่วมอย่างจริงจัง ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ในการพัฒนาท้องถิ่นระยะยาว และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับรู้โดยทั่วกัน

5. ควรมีการฝึกอบรมในการพัฒนาบุคลากรในเรื่องพฤติกรรมการให้บริการ รวมถึงการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่อยู่ความรับผิดชอบ และมีการประเมินเพื่อติดตามผลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไข

5.2.3 ข้อสังเกต ข้อเสนอแนะในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นในอนาคต

1. ผู้บริหารของหน่วยงานควรใช้ผลการศึกษาในครั้งนี้ในการรักษา หรือการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการสาธารณะ โดยพิจารณาผลการประเมินในแต่ละประเด็นของงานบริการ เพื่อจะได้จัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ประชาชนคาดหวัง

2. ผู้บริหารของหน่วยงานควรกำหนดระบบและกลไกการบริหารจัดการ ให้เหมาะสมและตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่บริการ ทั้งนี้เพื่อสร้างความมั่นใจในคุณภาพของการให้บริการ และยกระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการ

3. ผู้บริหารของหน่วยงานและผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ควรเพิ่มเติมรายละเอียดเกี่ยวกับมาตรฐานด้านคุณภาพ การติดตามกำกับดูแล การบริหารงาน และคุณภาพของการให้บริการสาธารณะของท้องถิ่นไว้ในแผนพัฒนา และแผนปฏิบัติงานประจำปี

4. ควรมีการดำเนินการให้ความรู้และสร้างความตระหนักให้แก่ประชาชน เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการควบคุม ตรวจสอบ การบริหารกิจการสาธารณะของท้องถิ่น เพื่อให้การบริหารและการให้บริการดำเนินไปอย่างโปร่งใสตามหลักการบริหารบ้านเมืองที่ดี

5. ควรมีการศึกษารูปแบบการพัฒนาบุคลากรในด้านการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการดำเนินการอย่างบรรลุเป้าหมายตามภารกิจ

6. ควรมีการศึกษาด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการ เพื่อใช้ประกอบการดำเนินการยกระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

7. ควรมีการศึกษาแนวทางการให้ความรู้ และการสร้างความตระหนักในการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการสาธารณะ เพื่อให้เกิดการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมในการสร้างการมีส่วนร่วมในการบริหารราชการของประชาชน

ข้อเสนอแนะดังกล่าวเป็นการรวบรวมความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ที่ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านสระ อำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี ช่วยปรับปรุงและแก้ไขในการให้บริการเพิ่มเติม

จากการประเมินผลระดับความพึงพอใจและระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านสระ อำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี ส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่พึงพอใจมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบผลการศึกษาที่ได้ในแต่และประเด็นจะพบได้ว่า ไม่มีข้อใดที่อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย แสดงว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านสระ อำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี ในภารกิจทั้งหมด สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ รวมทั้งการให้บริการโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัด และโครงการดีเด่น สามารถพัฒนาชุมชนให้มีความเป็นอยู่ที่ดียิ่งขึ้น

ภาคผนวก

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

1. รองศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ ทีฆทรัพย์	มหาวิทยาลัยธนบุรี
2. อาจารย์ ดร.สุนทร หลั่นเจริญ	มหาวิทยาลัยมหิดล
3. รองศาสตราจารย์ ดร.บุญมี กวินเสกสรรค์	มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมลณัฐ โชติกิจนุสรณ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปณิตา แจ้ดนาลาว	มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
6. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุภาพร ศรีหามี	มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
7. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ โตประสี	มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านสระ อำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หน้าข้อที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุดเพื่อนำข้อมูล ที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (โปรดเลือกคำตอบเพียงข้อเดียว)

1. เวลาที่มาใช้บริการส่วนใหญ่

☐ 1) 8.30 - 10.00 น. ☐ 2) 10.01 – 12.00 น.

☐ 3) 12.01 – 14.00 น. ☐ 4) 14.01 – เวลาปิด

2. ท่านใช้เวลาในการเข้ามาติดต่อขอรับบริการแต่ละครั้งสูงสุดนาน เท่าใด

☐ 1) 1 – 10 นาที ☐ 2) 11 – 20 นาที

☐ 3) 21 – 30 นาที ☐ 4) 31 – 40 นาที

☐ 5) 41 – 50 นาที ☐ 6) มากกว่า 50 นาที

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

2. สถานภาพสมรส

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

3. ระดับการศึกษา

☐ 1) ไม่รู้หนังสือ ☐ 2) ประถมศึกษา/เทียบเท่า

☐ 3) ม.ต้น/เทียบเท่า ☐ 4) ม.ปลาย/ปวช./เทียบเท่า

☐ 5) อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า ☐ 6) ปริญญาตรี

☐ 7) สูงกว่าปริญญาตรี

4. ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน

☐ 1) เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด ☐ 2) อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1 ปี

☐ 3) อยู่ในชุมชนตั้งแต่1 ปี ถึง 5ปี ☐ 4) อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี

5. อาชีพหลัก

☐ 1) นักเรียนนักศึกษา ☐ 2) รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

☐ 3) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ☐ 4) พนักงานเอกชน

☐ 5) รับจ้างทั่วไป ☐ 6) เกษตรกร/ประมง

☐ 7) เกษตรกร/ประมง ☐ 7) แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ

☐ 8) ว่างงาน ☐ 9) อื่นๆโปรดระบุ.....

6. รายได้ต่อเดือน

☐ 1) ต่ำกว่า 5,000 ☐ 2) 5,001 – 10,000 ☐ 3) 10,001 –15,000

☐ 4) 15,001 – 20,000 ☐ 5) 20,001 – 30,000 ☐ 6) 30,001 – 40,000

☐ 7) 40,001 – 45,000 ☐ 8) 45,001 – 50,000 ☐ 9) มากกว่า 50,000

☐ 10) ไม่มีรายได้

7. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล จากข้อใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ 1. สื่อสิ่งพิมพ์ ☐ 2. แผ่นพับ/ใบปลิว

☐ 3. จดหมายข่าว ☐ 4. เว็บไซต์

☐ 5. ประกาศต่าง ๆ ☐ 6. สื่อวิทยุ/โทรทัศน์

☐ 7. เสียงตามสาย ☐ 8. การบอกต่อจากเพื่อนหรือญาติ

☐ 9. อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีการแจ้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ประชาชนเข้าใจง่ายและถูกต้อง					
2. การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้					
3. มีขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม ชัดเจน และครบถ้วน					
4. มีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย					
5. มีการจัดตั้งคณะกรรมด้านการศึกษาในระดับชุมชน					
6. การจัดสรรงบประมาณด้านการศึกษาแก่ประชาชน มีความเหมาะสมและทั่วถึง					
7. ช่วงเวลาในการจัดกิจกรรมด้านการศึกษามีความเหมาะสม					
8. มีการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลกิจกรรมการส่งเสริม ด้านการศึกษา					
9. มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานหลังเสร็จสิ้นกิจกรรมส่งเสริมด้านการศึกษา					
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
10.. การสวมใส่หน้ากากอนามัยและล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์					
11. ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร					
12. ความเต็มใจ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ					
13. ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
14. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว					
15. มีการให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ดี และชัดเจน ช่วยแก้ปัญหาข้อสงสัยได้					
16. การแต่งกายสะอาดสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม					
17. มีความรอบรู้ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมช่วยแก้ปัญหา					
18. มีการดูแลกิจกรรมด้านการศึกษาแก่ประชาชน ในท้องถิ่นอย่างทั่วถึง					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
19. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่ผู้รับบริการ					
20. สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ					
21. มีการติดป้ายบอกจุดบริการ สถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน					
22. จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
23. ช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น					
24. มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับบริการผู้พิการหรือผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม					
25. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่จอดรถ					

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
26. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของห้องน้ำ					
27. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่นั่งคอยบริการ					
28. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่บริการน้ำดื่ม					
29. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					
30. จุดบริการเจลแอลกอฮอล์มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
31. การตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายก่อนเข้าสถานที่ให้บริการทุกครั้ง					
32. จุดสแกน QR code เข้า-ออก (แอพพลิเคชั่นไทยชนะ) มีความเหมาะสม ชัดเจน และเข้าถึงได้สะดวก					
33. การส่งเสริมการจัดกิจกรรมด้านการศึกษาอย่างสม่ำเสมอ					
34. การสนับสนุนอุปกรณ์ด้านการศึกษา					
35. ความเพียงพอของอุปกรณ์ด้านการศึกษา					
36. สถานที่จัดเก็บอุปกรณ์ด้านการศึกษา					
37. การสนับสนุนสื่อการเรียน การสอนแก่โรงเรียนในท้องถิ่น					
ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ					
38. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น โทรศัพท์ ไลน์ เฟซบุ๊ก เว็บไซต์ เสียงตามสาย เว็บบอร์ด องค์การบริหารส่วนตำบลเคลื่อนที่					
39. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก					
40. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ					
41. วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก					
42. แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
43. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน					
44. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
45. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
46. ความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร คู่มือต่างๆ การจัดทำคู่มือประชาชน					
47. มีเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลพบปะประชาชนอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ					
48. มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง					

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการ

ปัญหาของท่าน ในการมาติดต่อหรือใช้บริการฯ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงบริการ
1.	
2.	
3.	
4.	

****

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือ

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านสระ อำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี
งานด้านรายได้หรือภาษี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หน้าข้อที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุดเพื่อนำข้อมูล ที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (โปรดเลือกคำตอบเพียงข้อเดียว)

1. เวลาที่มาใช้บริการส่วนใหญ่

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

2. ท่านใช้เวลาในการเข้ามาติดต่อขอรับบริการแต่ละครั้งสูงสุดนาน เท่าใด

☐ 1) 1 – 10 นาที ☐ 2) 11 – 20 นาที
☐ 3) 21 – 30 นาที ☐ 4) 31 – 40 นาที
☐ 5) 41 – 50 นาที ☐ 6) มากกว่า 50 นาที

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

2. สถานภาพสมรส

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

3. ระดับการศึกษา

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

4. ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน

☐ 1) เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด ☐ 2) อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1 ปี
☐ 3) อยู่ในชุมชนตั้งแต่1 ปี ถึง 5ปี ☐ 4) อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี

5. อาชีพหลัก

☐ 1) นักเรียนนักศึกษา ☐ 2) รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

☐ 3) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ☐ 4) พนักงานเอกชน

☐ 5) รับจ้างทั่วไป ☐ 6) เกษตรกร/ประมง

☐ 7) เกษตรกร/ประมง ☐ 7) แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ

☐ 8) ว่างงาน ☐ 9) อื่นๆโปรดระบุ.....

6. รายได้ต่อเดือน

☐ 1) ต่ำกว่า 5,000 ☐ 2) 5,001 – 10,000 ☐ 3) 10,001 –15,000

☐ 4) 15,001 – 20,000 ☐ 5) 20,001 – 30,000 ☐ 6) 30,001 – 40,000

☐ 7) 40,001 – 45,000 ☐ 8) 45,001 – 50,000 ☐ 9) มากกว่า 50,000

☐ 10) ไม่มีรายได้

7. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล จากข้อใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ 1. สื่อสิ่งพิมพ์ ☐ 2. แผ่นพับ/ใบปลิว

☐ 3. จดหมายข่าว ☐ 4. เว็บไซต์

☐ 5. ประกาศต่าง ๆ ☐ 6. สื่อวิทยุ/โทรทัศน์

☐ 7. เสียงตามสาย ☐ 8. การบอกต่อจากเพื่อนหรือญาติ

☐ 9. อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)

8. ท่านเข้ามาใช้บริการในด้านรายได้และภาษี จากข้อใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ 1. ชำระภาษีบำรุงท้องที่ ☐ 2. ชำระภาษีป้าย

☐ 3. ชำระภาษีโรงเรือนที่ดิน ☐ 4. ชำระค่าอากรค่าธรรมเนียมต่างๆ

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1.การแจ้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ประชาชนเข้าใจง่ายและถูกต้อง					
2.การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้					
3.มีขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม ชัดเจน และครบถ้วน					
4.มีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย					
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
5. การสวมใส่หน้ากากอนามัยและล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์					
6. ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร					
7. ความเต็มใจ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ					
8. ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
9. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว					
10. มีการให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ดี และชัดเจน ช่วยแก้ปัญหาข้อสงสัยได้					
11. การแต่งกายสะอาดสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม					
12. มีความรอบรู้ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมช่วยแก้ปัญหา					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
13. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่ผู้รับบริการ					
14. สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ					
15. มีการติดป้ายบอกจุดบริการ สถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน					
16. จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
17. ช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น					
18. มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับบริการผู้พิการหรือผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม					
19. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่จอดรถ					
20. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของห้องน้ำ					
21. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่นั่งคอยบริการ					
22. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่บริการน้ำดื่ม					
23. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					
24. จุดบริการเจลแอลกอฮอล์มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
25. การตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายก่อนเข้าสถานที่ให้บริการทุกครั้ง					
26. จุดสแกน QR code เข้า-ออก (แอพพลิเคชั่นไทยชนะ) มีความเหมาะสม ชัดเจน และเข้าถึงได้สะดวก					
27. มีการแจ้งกำหนดการ หรือนัดหมายที่ชัดเจน สะดวกต่อการเข้ารับบริการ					
ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ					
28. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น โทรศัพท์ ไลน์ เฟซบุ๊ก เว็บไซต์ เสียงตามสาย เว็บบอร์ด องค์การบริหารส่วนตำบลเคลื่อนที่					
29. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก					
30. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ					
31. วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก					
32. แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
33. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน					
34. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
35. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
36. ความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร คู่มือต่างๆ การจัดทำคู่มือประชาชน					
37. มีเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลพบปะประชาชนอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ					
38. มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง					

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการ

ปัญหาของท่าน ในการมาติดต่อหรือใช้บริการฯ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงบริการ
1.	
2.	
3.	
4.	

****

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือ

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านสระ อำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หน้าข้อที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุดเพื่อนำข้อมูล ที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (โปรดเลือกคำตอบเพียงข้อเดียว)

1. เวลาที่มาใช้บริการส่วนใหญ่

☐ 1) 8.30 - 10.00 น. ☐ 2) 10.01 – 12.00 น.

☐ 3) 12.01 – 14.00 น. ☐ 4) 14.01 – เวลาปิด

2. ท่านใช้เวลาในการเข้ามาติดต่อขอรับบริการแต่ละครั้งสูงสุดนาน เท่าใด

☐ 1) 1 – 10 นาที ☐ 2) 11 – 20 นาที

☐ 3) 21 – 30 นาที ☐ 4) 31 – 40 นาที

☐ 5) 41 – 50 นาที ☐ 6) มากกว่า 50 นาที

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

2. สถานภาพสมรส

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

3. ระดับการศึกษา

☐ 1) ไม่รู้หนังสือ ☐ 2) ประถมศึกษา/เทียบเท่า

☐ 3) ม.ต้น/เทียบเท่า ☐ 4) ม.ปลาย/ปวช./เทียบเท่า

☐ 5) อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า ☐ 6) ปริญญาตรี

☐ 7) สูงกว่าปริญญาตรี

4. ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน

☐ 1) เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด ☐ 2) อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1 ปี

☐ 3) อยู่ในชุมชนตั้งแต่1 ปี ถึง 5ปี ☐ 4) อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี

5. อาชีพหลัก

☐ 1) นักเรียนนักศึกษา ☐ 2) รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

☐ 3) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ☐ 4) พนักงานเอกชน

☐ 5) รับจ้างทั่วไป ☐ 6) เกษตรกร/ประมง

☐ 7) เกษตรกร/ประมง ☐ 7) แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ

☐ 8) ว่างงาน ☐ 9) อื่นๆโปรดระบุ.....

6. รายได้ต่อเดือน

☐ 1) ต่ำกว่า 5,000 ☐ 2) 5,001 – 10,000 ☐ 3) 10,001 –15,000

☐ 4) 15,001 – 20,000 ☐ 5) 20,001 – 30,000 ☐ 6) 30,001 – 40,000

☐ 7) 40,001 – 45,000 ☐ 8) 45,001 – 50,000 ☐ 9) มากกว่า 50,000

☐ 10) ไม่มีรายได้

7. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล จากข้อใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ 1. สื่อสิ่งพิมพ์ ☐ 2. แผ่นพับ/ใบปลิว

☐ 3. จดหมายข่าว ☐ 4. เว็บไซต์

☐ 5. ประกาศต่าง ๆ ☐ 6. สื่อวิทยุ/โทรทัศน์

☐ 7. เสียงตามสาย ☐ 8. การบอกต่อจากเพื่อนหรือญาติ

☐ 9. อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีการแจ้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ประชาชนเข้าใจง่ายและถูกต้อง					
2. การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้					
3. มีขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม ชัดเจน และครบถ้วน					
4. มีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย					
5. ในการบริการเบิกจ่ายเงินสดโดยนำไปมอบให้ถึงบ้าน หรือ ในการเบิกจ่ายเงินโดยผ่านธนาคารมีความสะดวก รวดเร็ว					
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
6.. การสวมใส่หน้ากากอนามัยและล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์					
7. ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร					
8. ความเต็มใจ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ					
9. ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
10. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว					
11. มีการให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ดี และชัดเจน ช่วยแก้ปัญหาข้อสงสัยได้					
12. การแต่งกายสะอาดสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม					
13. มีความรอบรู้ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมช่วยแก้ปัญหา					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
14. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่ผู้รับบริการ					
15. สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ					
16. มีการติดป้ายบอกจุดบริการ สถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน					
17. จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
18. ช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น					
19. มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับบริการผู้พิการหรือผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม					
20. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่จอดรถ					
21. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของห้องน้ำ					
22. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่นั่งคอยบริการ					
23. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่บริการน้ำดื่ม					

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
24. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					
25. จุดบริการเจลแอลกอฮอล์มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
26. การตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายก่อนเข้าสถานที่ให้บริการทุกครั้ง					
27. จุดสแกน QR code เข้า-ออก (แอพพลิเคชั่นไทยชนะ) มีความเหมาะสม ชัดเจน และเข้าถึงได้สะดวก					
ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ					
28. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น โทรศัพท์ ไลน์ เฟซบุ๊ก เว็บไซต์ เสียงตามสาย เว็บบอร์ด องค์การบริหารส่วนตำบลเคลื่อนที่					
29. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก					
30. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ					
31. วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก					
32. แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
33. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน					
34. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
35. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
36. ความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร คู่มือต่างๆ การจัดทำคู่มือประชาชน					
37. มีเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลพบปะประชาชนอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ					
38. มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง					

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการ

ปัญหาของท่าน ในการมาติดต่อหรือใช้บริการฯ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงบริการ
1.	
2.	
3.	
4.	

****

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือ

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านสระ อำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี
งานด้านสาธารณสุข

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หน้าข้อที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุดเพื่อนำข้อมูล ที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (โปรดเลือกคำตอบเพียงข้อเดียว)

1. เวลาที่มาใช้บริการส่วนใหญ่

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

2. ท่านใช้เวลาในการเข้ามาติดต่อขอรับบริการแต่ละครั้งสูงสุดนาน เท่าใด

☐ 1) 1 – 10 นาที ☐ 2) 11 – 20 นาที
☐ 3) 21 – 30 นาที ☐ 4) 31 – 40 นาที
☐ 5) 41 – 50 นาที ☐ 6) มากกว่า 50 นาที

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

2. สถานภาพสมรส

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

3. ระดับการศึกษา

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

4. ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน

☐ 1) เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด ☐ 2) อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1 ปี
☐ 3) อยู่ในชุมชนตั้งแต่1 ปี ถึง 5ปี ☐ 4) อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี

5. อาชีพหลัก

☐ 1) นักเรียนนักศึกษา ☐ 2) รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

☐ 3) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ☐ 4) พนักงานเอกชน

☐ 5) รับจ้างทั่วไป ☐ 6) เกษตรกร/ประมง

☐ 7) เกษตรกร/ประมง ☐ 7) แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ

☐ 8) ว่างงาน ☐ 9) อื่นๆโปรดระบุ.....

6. รายได้ต่อเดือน

☐ 1) ต่ำกว่า 5,000 ☐ 2) 5,001 – 10,000 ☐ 3) 10,001 –15,000

☐ 4) 15,001 – 20,000 ☐ 5) 20,001 – 30,000 ☐ 6) 30,001 – 40,000

☐ 7) 40,001 – 45,000 ☐ 8) 45,001 – 50,000 ☐ 9) มากกว่า 50,000

☐ 10) ไม่มีรายได้

7. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล จากข้อใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ 1. สื่อสิ่งพิมพ์ ☐ 2. แผ่นพับ/ใบปลิว

☐ 3. จดหมายข่าว ☐ 4. เว็บไซต์

☐ 5. ประกาศต่าง ๆ ☐ 6. สื่อวิทยุ/โทรทัศน์

☐ 7. เสียงตามสาย ☐ 8. การบอกต่อจากเพื่อนหรือญาติ

☐ 9. อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)

8. ท่านเข้ามาใช้บริการในด้านสาธารณสุข จากข้อใด (ตอบได้มากว่า 1 ข้อ)

☐ 1. งานบริการสาธารณสุข ☐ 2. งานสร้างเสริมสุขภาพ

☐ 3. งานป้องกันโรคและควบคุมโรคติดต่อ ☐ 4. งานกิจกรรมผู้สูงอายุ

☐ 5. งานกำจัดขยะมูลฝอย ☐ 6. งานกำจัดขยะมีพิษ

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีการแจ้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ประชาชนเข้าใจง่ายและถูกต้อง					
2. การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้					
3. มีขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม ชัดเจน และครบถ้วน					
4. มีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย					
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
5. การสวมใส่หน้ากากอนามัยและล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์					
6. ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร					
7. ความเต็มใจ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ					
8. ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
9. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว					
10. มีการให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ดี และชัดเจน ช่วยแก้ปัญหาข้อสงสัยได้					
11. การแต่งกายสะอาดสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม					
12. มีความรอบรู้ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมช่วยแก้ปัญหา					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
13. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่ผู้รับบริการ					
14. สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ					
15. มีการติดป้ายบอกจุดบริการ สถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน					
16. จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
17. ช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น					
18. มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับบริการผู้พิการหรือผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม					
19. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่จอดรถ					
20. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของห้องน้ำ					
21. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่นั่งคอยบริการ					
22. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่บริการน้ำดื่ม					
23. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					
24. จุดบริการเจลแอลกอฮอล์มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
25. การตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายก่อนเข้าสถานที่ให้บริการทุกครั้ง					
26. จุดสแกน QR code เข้า-ออก (แอพพลิเคชั่นไทยชนะ) มีความเหมาะสม ชัดเจน และเข้าถึงได้สะดวก					
ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ					
27. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น โทรศัพท์ ไลน์ เฟซบุ๊ก เว็บไซต์ เสียงตามสาย เว็บบอร์ด องค์การบริหารส่วนตำบลเคลื่อนที่					
28. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก					
29. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ					
30. วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก					
31. แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
32. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน					
33. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
34. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
35. ความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร คู่มือต่างๆ การจัดทำคู่มือประชาชน					
36. มีเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลพบปะประชาชนอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ					
37. มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง					

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการ

ปัญหาของท่าน ในการมาติดต่อหรือใช้บริการฯ	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงบริการ
1.	
2.	
3.	
4.	

****

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือ

การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ ผ.1 ผลสรุปค่า IOC รายข้องานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
ตอนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ							$\sum R$	ค่า IOC	ผลสรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7			
1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ							$\sum R$	ค่า IOC	ผลสรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7			
1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้
3	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้
4	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้
5	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้
6	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้
7	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ)

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ							$\sum R$	ค่า IOC	ผลสรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7			
1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
3	+1	0	0	+1	+1	+1	+1	5	0.71	ใช้ได้
4	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
5	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
6	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
7	+1	+1	+1	0	0	+1	+1	5	0.71	ใช้ได้
8	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
9	+1	+1	0	+1	+1	+1	+1	6	0.86	ใช้ได้

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ)

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ							$\sum R$	ค่า IOC	ผลสรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7			
10	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
11	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
12	+1	+1	+1	+1	+1	+1	0	6	0.86	ใช้ได้
13	+1	0	0	+1	+1	+1	+1	5	0.71	ใช้ได้
14	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
15	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
16	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
17	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
18	+1	+1	0	0	0	+1	+1	4	0.57	ใช้ได้

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก)

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ							$\sum R$	ค่า IOC	ผลสรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7			
19	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
20	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
21	+1	+1	+1	+1	0	+1	+1	6	0.86	ใช้ได้
22	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
23	+1	+1	0	+1	+1	+1	+1	6	0.86	ใช้ได้
24	+1	+1	+1	0	+1	+1	+1	6	0.86	ใช้ได้
25	+1	+1	+1	+1	+1	+1	0	6	0.86	ใช้ได้
26	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
27	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
28	+1	0	+1	+1	+1	+1	+1	6	0.86	ใช้ได้
29	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
30	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
31	+1	+1	+1	0	+1	+1	+1	6	0.86	ใช้ได้
32	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
33	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
34	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
35	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
36	+1	+1	+1	0	+1	+1	+1	6	0.86	ใช้ได้
37	+1	+1	+1	+1	+1	0	+1	6	0.86	ใช้ได้

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ)

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ							$\sum R$	ค่า IOC	ผลสรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7			
38	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
39	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
40	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
41	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
42	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
43	+1	+1	+1	0	+1	+1	+1	6	0.86	ใช้ได้
44	+1	+1	0	0	+1	+1	+1	5	0.71	ใช้ได้
45	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
46	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
47	+1	+1	+1	0	+1	+1	+1	6	0.86	ใช้ได้
48	+1	+1	0	0	+1	+1	+1	5	0.71	ใช้ได้

ตารางที่ ผ.2 ผลสรุปค่า IOC รายข้องานด้านรายได้หรือภาษี

ตอนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ							$\sum R$	ค่า IOC	ผลสรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7			
1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ							$\sum R$	ค่า IOC	ผลสรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7			
1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้
3	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้
4	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้
5	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้
6	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้
7	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้
8	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ)

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ							$\sum R$	ค่า IOC	ผลสรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7			
1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
3	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
4	+1	+1	+1	+1	0	+1	+1	6	0.86	ใช้ได้

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ)

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ							$\sum R$	ค่า IOC	ผลสรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7			
5	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
6	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
7	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
8	+1	0	+1	+1	+1	+1	+1	6	0.86	ใช้ได้
9	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
10	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
11	+1	+1	+1	+1	0	+1	+1	6	0.86	ใช้ได้
12	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก)

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ							$\sum R$	ค่า IOC	ผลสรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7			
13	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
14	+1	+1	+1	0	+1	+1	+1	6	0.86	ใช้ได้
15	+1	0	0	+1	+1	+1	+1	5	0.71	ใช้ได้
16	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
17	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
18	+1	+1	+1	+1	0	0	+1	5	0.71	ใช้ได้
19	+1	+1	+1	0	+1	+1	+1	6	0.86	ใช้ได้
20	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
21	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
22	+1	+1	+1	0	+1	+1	+1	6	0.86	ใช้ได้
23	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
24	+1	+1	0	0	+1	+1	+1	5	0.71	ใช้ได้
25	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
26	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
27	+1	+1	0	0	+1	+1	+1	5	0.71	ใช้ได้

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ)

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ							$\sum R$	ค่า IOC	ผลสรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7			
28	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
29	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
30	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
31	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
32	+1	+1	0	0	+1	+1	+1	5	0.71	ใช้ได้
33	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
34	+1	+1	+1	+1	+1	+1	0	6	0.86	ใช้ได้
35	+1	+1	0	+1	0	0	+1	4	0.57	ใช้ได้
36	+1	+1	+1	0	+1	+1	+1	6	0.86	ใช้ได้
37	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
38	+1	+1	0	0	+1	+1	+1	5	0.71	ใช้ได้

ตารางที่ ผ.3 ผลสรุปค่า IOC รายข้องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ตอนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ							$\sum R$	ค่า IOC	ผลสรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7			
1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ							$\sum R$	ค่า IOC	ผลสรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7			
1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้
3	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้
4	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้
5	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้
6	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้
7	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ)

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ							$\sum R$	ค่า IOC	ผลสรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7			
1	+1	+1	+1	+1	0	+1	+1	6	0.86	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
3	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
4	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
5	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ)

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ							$\sum R$	ค่า IOC	ผลสรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7			
6	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
7	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
8	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
9	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
10	+1	+1	0	0	+1	+1	+1	5	0.71	ใช้ได้
11	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
12	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
13	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก)

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ							$\sum R$	ค่า IOC	ผลสรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7			
14	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
15	+1	0	+1	+1	+1	+1	+1	6	0.86	ใช้ได้
16	+1	+1	0	+1	0	+1	+1	5	0.71	ใช้ได้
17	+1	+1	+1	0	+1	+1	+1	6	0.86	ใช้ได้
18	+1	+1	+1	0	+1	+1	+1	6	0.86	ใช้ได้
19	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
20	+1	+1	+1	+1	0	+1	+1	6	0.86	ใช้ได้
21	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
22	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
23	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
24	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
25	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
26	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
27	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ)

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ							$\sum R$	ค่า IOC	ผลสรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7			
28	+1	+1	+1	+1	+1	0	+1	6	0.86	ใช้ได้
29	+1	+1	0	+1	+1	+1	+1	6	0.86	ใช้ได้
30	+1	+1	+1	+1	0	0	+1	5	0.71	ใช้ได้
31	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
32	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
33	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
34	+1	0	0	+1	+1	+1	+1	5	0.71	ใช้ได้
35	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
36	+1	+1	+1	+1	0	+1	+1	6	0.86	ใช้ได้
37	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
38	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้

ตารางที่ ผ.4 ผลสรุปค่า IOC รายข้องานด้านสาธารณสุข

ตอนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ							$\sum R$	ค่า IOC	ผลสรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7			
1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ							$\sum R$	ค่า IOC	ผลสรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7			
1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้
3	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้
4	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้
5	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้
6	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้
7	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้
8	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1	ใช้ได้

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ)

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ							$\sum R$	ค่า IOC	ผลสรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7			
1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
3	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
4	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ)

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ							$\sum R$	ค่า IOC	ผลสรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7			
5	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
6	+1	0	0	+1	+1	+1	+1	5	0.71	ใช้ได้
7	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
8	+1	+1	+1	+1	0	+1	+1	6	0.86	ใช้ได้
9	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
10	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
11	+1	+1	+1	0	0	+1	+1	5	0.71	ใช้ได้
12	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก)

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ							$\sum R$	ค่า IOC	ผลสรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7			
13	+1	+1	0	+1	+1	+1	+1	6	0.86	ใช้ได้
14	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
15	+1	0	+1	+1	+1	+1	+1	6	0.86	ใช้ได้
16	+1	+1	+1	+1	+1	+1	0	6	0.86	ใช้ได้
17	+1	+1	+1	0	+1	+1	+1	6	0.86	ใช้ได้
18	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
19	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
20	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
21	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
22	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
23	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
24	+1	+1	0	+1	+1	+1	+1	6	0.86	ใช้ได้
25	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
26	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ)

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ							$\sum R$	ค่า IOC	ผลสรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7			
27	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
28	+1	+1	+1	0	0	+1	+1	5	0.71	ใช้ได้
29	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
30	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
31	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
32	+1	+1	+1	+1	0	+1	+1	6	0.86	ใช้ได้
33	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	ใช้ได้
34	+1	+1	+1	0	+1	+1	+1	6	0.86	ใช้ได้
35	+1	+1	0	0	+1	+1	+1	5	0.71	ใช้ได้
36	+1	+1	+1	0	+1	+1	+1	6	0.86	ใช้ได้
37	+1	+1	+1	0	+1	+1	+1	6	0.86	ใช้ได้

ประมวลภาพการลงพื้นที่เก็บข้อมูล
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านสระ อำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี