

รายงานสรุปแบบสำรวจความพึงใจของประชาชน
ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร/ตัดแปลงหรือรื้อถอนอาคาร
และหนังสือรับรองสิ่งปลูกสร้าง
ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๓

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑.๑ เพศ

- เพศชาย	๘ คน	คิดเป็น	๓๓.๓๓ %
- เพศหญิง	๑๖ คน	คิดเป็น	๖๖.๖๗ %

๑.๒ อายุ

- ๒๐-๔๐ ปี	๑๐ คน	คิดเป็น	๔๑.๖๗ %
- ๔๑-๖๐ ปี	๑๔ คน	คิดเป็น	๕๘.๓๓ %
- ๖๐ ปีขึ้นไป	๐ คน	คิดเป็น	๐ %

๑.๓ ตอบแบบสอบถามนี้ในนามของ

- ประชาชนทั่วไป	๒๔ คน	คิดเป็น	๑๐๐.๐๐ %
- ชุมชน	๐ คน	คิดเป็น	๐ %
- องค์กรเอกชน	๐ คน	คิดเป็น	๐ %
- หน่วยงานภาครัฐ	๐ คน	คิดเป็น	๐ %
- หน่วยงานภาคเอกชน	๐ คน	คิดเป็น	๐ %

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ มาก (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉย ๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่ พอใจ (๑)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๖	๑๘	๐	๐	๐
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	๙	๑๔	๑	๐	๐
๓. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	๖	๑๙	๐	๐	๐
๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๑๔	๑๐	๐	๐	๐
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑๙	๕	๐	๐	๐
๕. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง					
๖. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	๑๓	๑๑	๐	๐	๐
๗. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	๑๕	๙	๐	๐	๐
๘. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	๑๒	๑๒	๐	๐	๐
๙. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	๑๗	๖	๑	๐	๐
ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ มาก	ค่อนข้าง พอใจ	เฉย ๆ	ไม่ค่อย พอใจ	ไม่ พอใจ
ด้านคุณภาพการให้บริการ	๑๒	๑๒	๐	๐	๐
๑๐. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ					
๑๑. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า	๑๒	๑๒	๐	๐	๐
๑๒. ผลการให้บริการในภาพรวม	๑๔	๙	๐	๐	๐
รวม	๑๔๙	๑๓๗	๒	๐	๐

จากตารางสรุปได้ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ ๕ พอใจมากที่สุด	คิดเป็น	๕๑.๗๔ %
ระดับความพึงพอใจ ๔ ค่อนข้างพอใจ	คิดเป็น	๔๗.๕๗ %
ระดับความพึงพอใจ ๓ เฉยๆ	คิดเป็น	๐.๖๙ %
ระดับความพึงพอใจ ๒ ไม่ค่อยพอใจ	คิดเป็น	๐.๐๐ %
ระดับความพึงพอใจ ๑ ไม่พอใจ	คิดเป็น	๐.๐๐ %

ข้อ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	เกณฑ์การประเมิน	
	๕	๔	๓	๒	๑		ระดับ	พอใช้/ควรปรับปรุง
๑	๖	๑๘	๐	๐	๐	๔.๒๕๐๐	ดีมาก	+
๒	๙	๑๔	๑	๐	๐	๔.๓๓๓๓	ดีมาก	+
๓	๖	๑๙	๐	๐	๐	๔.๔๑๖๗	ดีมาก	+
๔	๑๔	๑๐	๐	๐	๐	๔.๕๘๓๓	ดีมาก	+
๕	๑๙	๕	๐	๐	๐	๔.๗๙๑๗	ดีมาก	+
๖	๑๓	๑๑	๐	๐	๐	๔.๕๔๑๗	ดีมาก	+
๗	๑๕	๙	๑	๐	๐	๔.๗๕๐๐	ดีมาก	+
๘	๑๒	๑๒	๐	๐	๐	๔.๕๐๐๐	ดีมาก	+
๙	๑๗	๖	๐	๐	๐	๔.๕๔๑๗	ดีมาก	+
๑๐	๑๒	๑๒	๐	๐	๐	๔.๕๐๐๐	ดีมาก	+
๑๑	๑๒	๑๒	๐	๐	๐	๔.๕๐๐๐	ดีมาก	+
๑๒	๑๔	๙	๐	๐	๐	๔.๔๑๖๗	ดีมาก	+

เกณฑ์การประเมิน

- ตั้งแต่ ๓.๐๐ ขึ้นไป หมายถึง ดีมาก
- ๒.๕๐ - ๒.๙๙ หมายถึง ดี
- ๒.๐๐ - ๒.๔๙ หมายถึง พอใช้
- ๑.๕๐ - ๑.๙๙ หมายถึง ควรปรับปรุง
- น้อยกว่า ๑.๕๐ หมายถึง ควรปรับปรุงอย่างมาก

การอ่านค่า

- + หมายถึง ใช้ได้
- หมายถึง ต้องปรับปรุง