



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
จากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

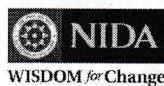
สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ

ครั้งที่ 2

37

เสนอ
กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

โดย
คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์



GSSSED

สารบัญ
สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ (D36)

บทที่ 1	บทนำ	1
1.1	ความเป็นมา	1
1.2	วัตถุประสงค์	1
1.3	ขอบเขตของการดำเนินงาน	2
1.4	กลุ่มตัวอย่างและการจัดสรรจำนวน	2
1.5	แบบสอบถาม	2
1.6	ช่วงระดับคะแนน (Scale)	3
1.7	การประมวลผลข้อมูล	4
1.8	การวิเคราะห์และการจัดทำข้อเสนอแนะ	5
บทที่ 2	ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ	8
บทที่ 3	การวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ	13
3.1	การวิเคราะห์โดยใช้เกณฑ์	13
3.2	การวิเคราะห์เปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยกลุ่ม	14
3.3	การรวบรวมข้อเสนอแนะ	16
3.4	การจัดทำข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ	16
ภาคผนวก		18
ก	จำนวนนับผลการสำรวจความพึงพอใจแยกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	19
ข	ตัวอย่างแบบสอบถาม	39
ค	ความคิดเห็นของผู้รับบริการ	41

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1-1	นิยามความหมายของคะแนนและเกณฑ์การวัดผลความพึงพอใจ	3
1-2	การแบ่งหน่วยงานตามกลุ่มภารกิจ	7
2-1	ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ ครั้งที่ 2/2563	9
2-2	เปรียบเทียบผลการสำรวจครั้งที่ 1 และ ครั้งที่ 2	11
2-3	ผลการสำรวจความพึงพอใจของ สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ แยกตามฝ่ายที่ผู้รับบริการติดต่อ	12
3-1	วิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ ตามเกณฑ์	13
3-2	เปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ กับค่าเฉลี่ยกลุ่ม	15
3-3	ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับ สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ	17

สารบัญรูปภาพ

รูป/ภาพที่		หน้า
1-1	ตัวอย่างวิธีการคำนวณผลการสำรวจความพึงพอใจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	6
2-1	ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ ครั้งที่ 2 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	10

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมา

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์ของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจภาครัฐ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ ความมีประสิทธิภาพ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจ และยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้ท้องถิ่น การกระจายอำนาจ การตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงานและความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน” การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่สำคัญยิ่ง เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ประกอบกับการบริหารราชการมีเป้าหมายสุดท้าย คือ ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจการปฏิบัติงานตามโครงการต่างๆ ซึ่งพยายามให้เกิดความรวดเร็ว โปร่งใส มีส่วนร่วม ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ มีประสิทธิภาพ มีประสิทธิผล ฯลฯ ล้วนแต่ต้องการให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ หากปฏิบัติงานแล้วผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ยังไม่นับว่าการปฏิบัติงานและการบริหารราชการได้ตามเป้าหมายอย่างแท้จริง การวัดความพึงพอใจจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก

กรุงเทพมหานครเป็นหน่วยงานที่ให้บริการประชาชน ได้ตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องของคุณภาพการปฏิบัติราชการ โดยเฉพาะในด้านคุณภาพการให้บริการ จึงได้กำหนดให้การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานครเป็นตัวชี้วัดในการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี โดยคณะผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานครและกองงานผู้ตรวจราชการ เป็นผู้รับผิดชอบในการประเมิน ดังนั้นกองงานผู้ตรวจราชการจึงได้จัดทำ “โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563” ขึ้น และได้มอบหมายให้ คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า) เป็น “ผู้ดำเนินการสำรวจ” หรือ “ผู้สำรวจฯ” โดยมุ่งหวังให้ทุกหน่วยงานมีการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริการทุกด้าน เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อรับทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ระดับสำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร และสำนักงานเขต

1.2.2 เพื่อให้หน่วยงานนำผลการสำรวจความพึงพอใจไปพัฒนา/ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

1.2.3 เพื่อนำผลจากการสำรวจไปวิเคราะห์และกำหนดเป็นข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติและเชิงนโยบาย

1.3 ขอบเขตของการดำเนินงาน

คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ได้ยกตัวอย่างแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติราชการในมิติที่ 3 ด้านคุณภาพการปฏิบัติราชการ ตัวชี้วัดที่ 3.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้หลายด้าน เช่น ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของหน่วยงาน ด้านกิจกรรมเสริมสร้างและพัฒนาของหน่วยงาน ฯลฯ ดังนั้น ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ซึ่งครอบคลุมหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานครทั้ง 77 หน่วยงาน จะดำเนินไปบนพื้นฐานแนวทางดังกล่าว โดยดำเนินการสำรวจทั้งหมด 2 ครั้ง ครั้งแรกระหว่างวันที่ 25 ธันวาคม 2562 ถึงวันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2563 และครั้งที่สองระหว่างวันที่ 18 พฤษภาคม 2563 ถึงวันที่ 3 กรกฎาคม 2563 ในแต่ละครั้งผู้สำรวจจะจัดทำรายงานเพื่อนำเสนอผลการสำรวจ และสุดท้ายนำเสนอบทสรุปผลการสำรวจโดยการนำผลการสำรวจทั้งสองครั้งมาหาเฉลี่ย การนำเสนอทุกครั้งจะแสดงผลในรูปแบบ 5 ช่วงระดับคะแนนและใช้หลักทศนิยม 3 ตำแหน่ง

1.4 กลุ่มตัวอย่างและการจัดสรรจำนวน

คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ได้ให้คำจำกัดความของ “การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของหน่วยงาน กรุงเทพมหานคร” หมายถึง “การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือ บุคลากรจากหน่วยงาน/ส่วนราชการทั้งภายในและภายนอกกรุงเทพมหานคร ที่หน่วยงานนั้นๆ ให้บริการ” จากคำจำกัดความนี้ “กลุ่มตัวอย่าง” หรือ “กลุ่มเป้าหมาย” ที่ผู้สำรวจจะเก็บข้อมูลความพึงพอใจคือ

- ประชาชนทั่วไป
- ข้าราชการและบุคลากรของกรุงเทพมหานคร (รวมถึง ข้าราชการการเมือง)

ในการสำรวจครั้งนี้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างหรือจำนวนแบบสอบถามได้ถูกกำหนดไว้เป็นจำนวน 250 ชุด/หน่วยงาน/ครั้ง โดยทำการสำรวจทั้งหมด 2 ครั้ง จำนวน 77 หน่วยงาน รวมทั้งหมด 19,250 ชุด/ครั้ง หรือ 38,500 ชุด สำหรับทั้งโครงการ

1.5 แบบสอบถาม

แบบสอบถามที่นำมาใช้ในการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้มีทั้งหมด 46 ประเภท (Versions หรือ Editions) แบ่งออกตามหน้าที่และภารกิจของแต่ละหน่วยงานที่แตกต่างกัน และกลุ่มเป้าหมายที่ไม่ใช่กลุ่มเดียวกัน (ประชาชนทั่วไป หรือ ข้าราชการและบุคลากรของกรุงเทพมหานคร) ดังนั้น แต่ละหน่วยงานต้องใช้แบบสอบถาม 1-4 ประเภท (ตัวอย่างแบบสอบถามแสดงไว้ในภาคผนวก ข)

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ 1) ส่วนคำถามที่ใช้เพื่อการสำรวจความพึงพอใจ 2) ส่วนของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น อายุ เพศ การศึกษา อาชีพ ฝายหรือส่วนราชการที่ผู้ตอบ

แบบสอบถามมาติดต่อ และกรณีที่ผู้ตอบแบบสอบถามติดต่อหน่วยงานต่อไป และ 3) ส่วนของข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (คำถามปลายเปิด)

1.6 ช่วงระดับคะแนน (Scale)

แบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจมีช่วงระดับคะแนน (Scale) 6 ระดับ หรือ 1-6 โดย 1 คือ ค่าความพึงพอใจที่น้อยที่สุด และ 6 คือ ค่าความพึงพอใจที่มากที่สุด การใช้ช่วงระดับคะแนนแบบ 6 ระดับ แทนแบบ 5 ระดับที่นิยมใช้กันโดยทั่วไป เพื่อไม่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนความพึงพอใจแบบเป็นกลางมากเกินไป อย่างไรก็ตามคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ได้กำหนดให้รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในรูปแบบ 5 ช่วงระดับคะแนน และยังกำหนดช่วงการปรับเกณฑ์ ± 1 ระดับต่อ 1 คะแนน ดังนั้น คะแนนจะถูกปรับจาก 6 ช่วงระดับคะแนนเป็น 5 ช่วงระดับคะแนน โดยคูณ 5 และหารด้วย 6 ตัวอย่างเช่น หากคะแนนความพึงพอใจจากแบบสอบถามรวมเฉลี่ยได้ 5.346 คะแนน (6 Scale) ระดับความพึงพอใจจะถูกนำเสนอเป็น $(5.346 \times 5)/6 = 4.455$ คะแนน (5 Scale) รายละเอียดแสดงในตารางที่ 1-1

ตารางที่ 1-1 นิยามความหมายของคะแนนและเกณฑ์การวัดผลความพึงพอใจ

คะแนน	ระดับ	ข้อความที่มีความหมายทางบวก
6	มากที่สุด	พึงพอใจมากที่สุด/ผลแก้ไขชัดเจนมากที่สุด/การจัดการดีขึ้นมากที่สุด/ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการมากที่สุด
5	มาก	พึงพอใจมาก/ผลแก้ไขชัดเจนมาก/การจัดการดีขึ้นมาก/ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการมาก
4	ค่อนข้างมาก	พึงพอใจค่อนข้างมาก/ผลแก้ไขชัดเจนค่อนข้างมาก/การจัดการดีขึ้น ค่อนข้างมาก/ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการค่อนข้างมาก
คะแนน	ระดับ	ข้อความที่มีความหมายทางลบ
3	ค่อนข้างน้อย	พึงพอใจค่อนข้างน้อย/ผลแก้ไขชัดเจนค่อนข้างน้อย/การจัดการ ค่อนข้างไม่ดีขึ้น/ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการค่อนข้างน้อย
2	น้อย	พึงพอใจน้อย/ผลแก้ไขชัดเจนน้อย/การจัดการไม่ดีขึ้น/ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการน้อย
1	น้อยที่สุด	พึงพอใจน้อยที่สุด/ผลแก้ไขชัดเจนน้อยที่สุด/การจัดการแย่ลง/ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการน้อยที่สุด

ตารางที่ 1-1 นิยามความหมายของคะแนนและเกณฑ์การวัดผลความพึงพอใจ (ต่อ)

เกณฑ์ 5 ช่วงระดับคะแนน		เกณฑ์ 6 ช่วงระดับคะแนน		เกณฑ์ที่ใช้ในการสำรวจ	
ช่วงคะแนน	พึงพอใจ	ช่วงคะแนน	พึงพอใจ	ช่วงคะแนน	พึงพอใจ
0.000 – 1.000	น้อยมาก	0.000 – 1.000	น้อยมาก	0.833 – 1.665	น้อยมาก
1.001 – 2.000	น้อย	1.001 – 2.000	น้อย	(1.000 – 1.665)*	
2.001 – 3.000	ปานกลาง	2.001 – 3.000	ค่อนข้างน้อย	1.666 – 2.499	น้อย
3.001 – 4.000	มาก	3.001 – 4.000	ค่อนข้างมาก	2.500 – 3.333	ปานกลาง
4.001 – 5.000	มากที่สุด	4.001 – 5.000	มาก	3.334 – 4.165	มาก
		5.001 – 6.000	มากที่สุด	4.166 – 5.000	มากที่สุด

* คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 กำหนดให้คะแนนต่ำสุดที่เป็นไปได้คือ 1.000

1.7 การประมวลผลข้อมูล

1.7.1 ค่าและสัญลักษณ์ที่ใช้แทนข้อมูล หลังเสร็จสิ้นการสำรวจ ข้อมูลในแบบสอบถามจะถูกนำเข้าให้อยู่ในรูปแบบของ Spreadsheets ใช้ตัวเลข 1-6 แทนค่าความพึงพอใจที่สามารถนำมาคำนวณได้ กรณีผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าความพึงพอใจในคำถามเดียวกันมากกว่าหนึ่งค่า เว้นว่าง หรือไม่แสดงความเห็น (N/A) ในคำถามข้อหนึ่งข้อใด ช่องข้อมูลจะถูกเว้นว่างไว้ (Blank Cell) ซึ่งจะไม่มีผลต่อการคำนวณค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ

1.7.2 กระบวนการนำเข้าข้อมูล การนำเข้าข้อมูลใช้บุคลากรสองกลุ่มที่ทำงานเป็นอิสระต่อกันเพื่อนำเข้าข้อมูลชุดเดียวกัน แล้วจึงนำข้อมูลทั้งสองชุดมาเปรียบเทียบกัน ความผิดพลาดจะถูกตรวจพบทันทีในจุดที่ข้อมูลทั้งสองชุดเกิดความแตกต่างกัน

1.7.3 จำนวนแบบสอบถามที่ใช้สำรวจและที่ใช้ประมวลผล ผู้สำรวจฯ ได้จัดเตรียมจำนวนแบบสอบถามไว้มากกว่าจำนวน 250 ชุด/หน่วยงาน/ครั้งการสำรวจ เล็กน้อยเพื่อเสียหายหรือสูญหาย ในกรณีที่แบบสอบถามที่จัดเก็บกลับมามีจำนวนเกินกว่า 250 ชุด ส่วนที่เกินจะถูกคัดทิ้งโดยเลือกที่ผู้ตอบให้ค่าความพึงพอใจมากและน้อยที่สุดแบบผิดปกติ (เช่น ตอบ 1 หรือ 6 ทั้งหมด) จำนวนอย่างละเท่าๆกัน

1.7.4 การประมวลผลข้อมูล ข้อมูลที่ได้จัดเก็บและนำเข้าจนครบจำนวนแล้ว จะถูกนำไปประมวลผลโดยใช้เครื่องมือทางสถิติต่างๆ เช่น ค่าเฉลี่ย จำนวนนับ จำนวนรวม ฯลฯ

1.7.5 การคำนวณผลความพึงพอใจสุทธิ เนื่องจากแต่ละหน่วยงานมีเป้าหมายและข้อจำกัดในการทำงานที่ต่างกัน (เช่น แผนงาน โครงการ งบประมาณ สถานที่ ฯลฯ) ผู้สำรวจฯ จึงนำวิธี “ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก” มาใช้ในการคำนวณผลความพึงพอใจเพื่อใช้สำหรับตัวชี้วัดที่ 3.3 เท่านั้น โดยใช้น้ำหนักที่แต่ละหน่วยงานได้เสนอมานำมาเทียบสัดส่วนตามประเภทของแบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจ สำหรับในส่วนของการวิเคราะห์เพื่อกำหนดเป็นข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติและเชิงนโยบาย ผู้สำรวจฯ จะใช้ผลความพึงพอใจก่อน

การถ่วงน้ำหนัก ตัวอย่างวิธีการคำนวณค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักและการเทียบสัดส่วนเมื่อมีการใช้แบบสอบถามมากกว่าหนึ่งประเภทต่อหน่วยงานแสดงไว้ในภาพที่ 1-1

1.8 การวิเคราะห์และการจัดทำข้อเสนอแนะ

1.8.1 จากการสำรวจเชิงปริมาณ ผู้สำรวจฯ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและจัดทำข้อเสนอแนะให้แก่หน่วยงานโดยใช้วิธี

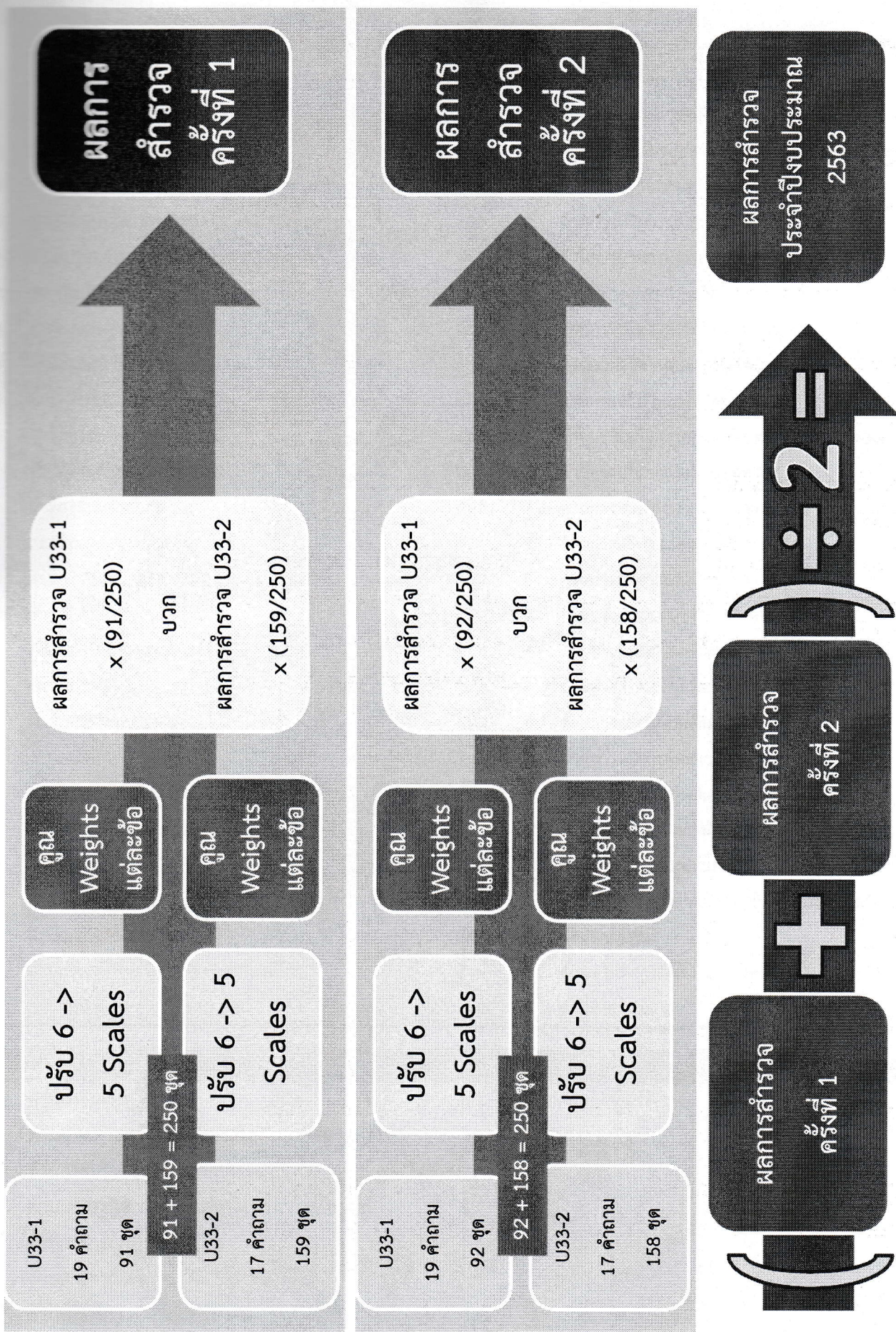
- **วิเคราะห์ตามเกณฑ์** (อิงเกณฑ์) เป็นการวิเคราะห์ว่าระดับความพึงพอใจที่หน่วยงานได้รับเป็นไปในระดับใด (มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย หรือน้อยมาก) ตามเกณฑ์ในตารางที่ 1-1 เพื่อให้หน่วยงานหาวิธีปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้ได้ผลความพึงพอใจจากผู้รับบริการในเกณฑ์ที่สูงขึ้นในการสำรวจครั้งถัดๆ ไป
- **วิเคราะห์ตามค่าเฉลี่ยกลุ่ม** (อิงกลุ่ม) เป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลความพึงพอใจของหน่วยงานกับค่าเฉลี่ยของกลุ่มหน่วยงานที่มีลักษณะคล้ายกัน ทำให้เห็นภาพของผลงานการปฏิบัติราชการในอีกแง่มุมที่ต่างจากการวิเคราะห์ตามเกณฑ์ โดยผู้สำรวจฯ ได้จัดกลุ่มหน่วยงานที่มีภารกิจหรืออำนาจหน้าที่คล้ายกันให้อยู่กลุ่มเดียวกัน และนำผลความพึงพอใจที่สำรวจได้มาเฉลี่ยรวมเป็น “คะแนนกลาง” สำหรับเปรียบเทียบกับคะแนนของแต่ละหน่วยงานเป็นรายข้อคำถาม การจัดกลุ่มหน่วยงาน (รายละเอียดในตารางที่ 1-2) อ้างอิงจากระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยกลุ่มภารกิจของกรุงเทพมหานคร (ฉบับที่ 2) ลงวันที่ 2 พฤศจิกายน พ.ศ. 2548 และมติ ก.ก. ครั้งที่ 8/2553 เมื่อวันที่ 16 ธันวาคม พ.ศ. 2553 แบ่งกลุ่มหน่วยงานออกเป็น

- 1) กลุ่มสำนักงานเขต
- 2) กลุ่มภารกิจด้านยุทธศาสตร์ การพัฒนาเมือง และสิ่งแวดล้อม
- 3) กลุ่มภารกิจด้านการบริหารและการปกครอง
- 4) กลุ่มภารกิจด้านเศรษฐกิจการคลังและการบริหารงานบุคคล
- 5) กลุ่มภารกิจด้านสาธารณสุข
- 6) กลุ่มภารกิจด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน
- 7) กลุ่มภารกิจด้านทรัพยากรมนุษย์และสังคม

หน่วยงานจะต้องหาวิธีปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับข้อคำถามที่มีค่าผลต่างความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มมากกว่าร้อยละ 5 (เฉพาะในข้อที่สามารถเปรียบเทียบกันได้)

1.8.2 จากการสำรวจเชิงคุณภาพ เพื่อให้หน่วยงานสามารถมีข้อเสนอแนะที่เป็นรูปธรรม ผู้สำรวจฯ ใช้วิธีรวบรวมความคิดเห็นจากคำถามปลายเปิดในแบบสอบถาม สัมภาษณ์ผู้ตอบแบบสอบถามเพิ่มเติมทางโทรศัพท์ และสรุปประเด็นออกมาเป็นข้อเสนอแนะ ซึ่งผลที่ได้อาจแตกต่างไปจากการสำรวจเชิงปริมาณ

ภาพที่ 1-1 ตัวอย่างวิธีการคำนวณผลการสำรวจความพึงพอใจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563



ตารางที่ 1-2 การแบ่งหน่วยงานตามกลุ่มภารกิจ

รหัส	หน่วยงาน	ย่อ	กลุ่มภารกิจ
0	สำนักงานเขต 50 เขต	สนช.	0 สำนักงานเขต
U01	สำนักงานคลัง	สนค.	3 ด้านเศรษฐกิจการคลังและการบริหารงานบุคคล
U02	สำนักงบประมาณกรุงเทพมหานคร	สงม.	3 ด้านเศรษฐกิจการคลังและการบริหารงานบุคคล
U03	สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล	สยป.	1 ด้านยุทธศาสตร์ การพัฒนาเมือง และสิ่งแวดล้อม
U04	สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร	สกก.	3 ด้านเศรษฐกิจการคลังและการบริหารงานบุคคล
U05	สำนักงานเลขาธิการสภากรุงเทพมหานคร	สสส.	2 ด้านการบริหารและการปกครอง
U06	สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร	สผว.	2 ด้านการบริหารและการปกครอง
U07	สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร	สพข.	3 ด้านเศรษฐกิจการคลังและการบริหารงานบุคคล
U08	สำนักงานกฎหมายและคดี	สกค.	2 ด้านการบริหารและการปกครอง
U09	สำนักงานปกครองและทะเบียน	สปท.	2 ด้านการบริหารและการปกครอง
U10	สำนักงานตรวจสอบภายใน	สตน.	2 ด้านการบริหารและการปกครอง
U11	สำนักงานการเจ้าหน้าที่	สกจ.	3 ด้านเศรษฐกิจการคลังและการบริหารงานบุคคล
U12	สำนักงานการต่างประเทศ	สกต.	2 ด้านการบริหารและการปกครอง
U13	สำนักงานประชาสัมพันธ์	สปส.	2 ด้านการบริหารและการปกครอง
U14	กองงานผู้ตรวจราชการ	กต.	2 ด้านการบริหารและการปกครอง
U15	สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร	สลป.	2 ด้านการบริหารและการปกครอง
U16	สำนักการศึกษา	สนศ.	6 ด้านทรัพยากรมนุษย์และสังคม
U17	สำนักการจราจรและขนส่ง	สจส.	4 ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน
U18	สำนักการโยธา	สนย.	4 ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน
U19	สำนักการระบายน้ำ	สนน.	4 ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน
U20	สำนักเทศกิจ	สนท.	2 ด้านการบริหารและการปกครอง
U21	สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	สปภ.	6 ด้านทรัพยากรมนุษย์และสังคม
U22	สำนักการวางผังและพัฒนาเมือง	สวผ.	1 ด้านยุทธศาสตร์ การพัฒนาเมือง และสิ่งแวดล้อม
U23	สำนักพัฒนาสังคม	สพส.	6 ด้านทรัพยากรมนุษย์และสังคม
U24	สำนักสิ่งแวดล้อม	สสล.	1 ด้านยุทธศาสตร์ การพัฒนาเมือง และสิ่งแวดล้อม
U25	สำนักการแพทย์	สนพ.	5 ด้านสาธารณสุข
U26	สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว	สวท.	6 ด้านทรัพยากรมนุษย์และสังคม
U27	สำนักอนามัย	สนอ.	5 ด้านสาธารณสุข

รหัส	กลุ่มภารกิจ	จำนวนหน่วยงาน
0	สำนักงานเขต	50
1	ด้านยุทธศาสตร์ การพัฒนาเมือง และสิ่งแวดล้อม	3
2	ด้านการบริหารและการปกครอง	10
3	ด้านเศรษฐกิจการคลังและการบริหารงานบุคคล	5
4	ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน	3
5	ด้านสาธารณสุข	2
6	ด้านทรัพยากรมนุษย์และสังคม	4
		77

บทที่ 2

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักงานเขตราษฎร์บูรณะ

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ครั้งที่ 2 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ผู้สำรวจฯ ได้เก็บข้อมูลจากผู้รับบริการที่ สำนักงานเขตราษฎร์บูรณะ จำนวน 250 คน (รายละเอียดข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามแสดงไว้ในภาคผนวก ก) โดยภาพรวม สำนักงานเขตราษฎร์บูรณะ ได้รับคะแนนความพึงพอใจที่ 4.888 เมื่อคูณด้วยน้ำหนักที่เลือกไว้คะแนนรวมจึงได้ปรับมาที่ 4.902 เพิ่มขึ้น 0.014

ตารางที่ 2-1 แสดงรายละเอียดของผลการสำรวจความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เป็นรายข้อคำถาม ผลการสำรวจที่แสดงไว้ในช่องที่ (1) อยู่ในรูปแบบ 5 ช่วงระดับคะแนน (5-Scale) ซึ่งถูกปรับมาแล้วจาก 6 ช่วงระดับคะแนน (6-Scale) ที่ใช้ในแบบสอบถาม ซึ่งเป็นผลการสำรวจก่อนการปรับน้ำหนัก ช่องที่ (2) แสดงน้ำหนักที่หน่วยงานได้เลือกไว้ ช่องที่ (3) แสดงผลคูณของผลการสำรวจก่อนปรับน้ำหนัก (1) และน้ำหนัก (2) ซึ่งเมื่อนำมารวมกันทุกข้อคำถามจะได้ผลความพึงพอใจรวมที่ปรับตามน้ำหนักแล้ว (ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก) ใช้เฉพาะสำหรับเป็นผลการประเมินการปฏิบัติราชการตามมิติที่ 3 (ด้านคุณภาพการปฏิบัติราชการ) ตัวชี้วัดที่ 3.3 (ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) เท่านั้น การวิเคราะห์ต่างๆ ในรายงานฉบับนี้ยังคงใช้ผลการสำรวจแบบก่อนปรับน้ำหนัก

รูปที่ 2-1 แสดงผลการสำรวจความพึงพอใจในรูปแบบแผนภูมิแท่งแนวนอน (Horizontal Bar Chart) ซึ่งแสดงเฉพาะผลคะแนนก่อนการปรับน้ำหนัก

ตารางที่ 2-2 แสดงการเปรียบเทียบผลการสำรวจครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และส่วนต่างที่บ่งบอกว่าหน่วยงานมีผลคะแนนความพึงพอใจที่ได้รับจากผู้รับบริการในการสำรวจครั้งที่ 2 นี้ เพิ่มขึ้น หรือ (ลดลง) จากการสำรวจครั้งที่ 1

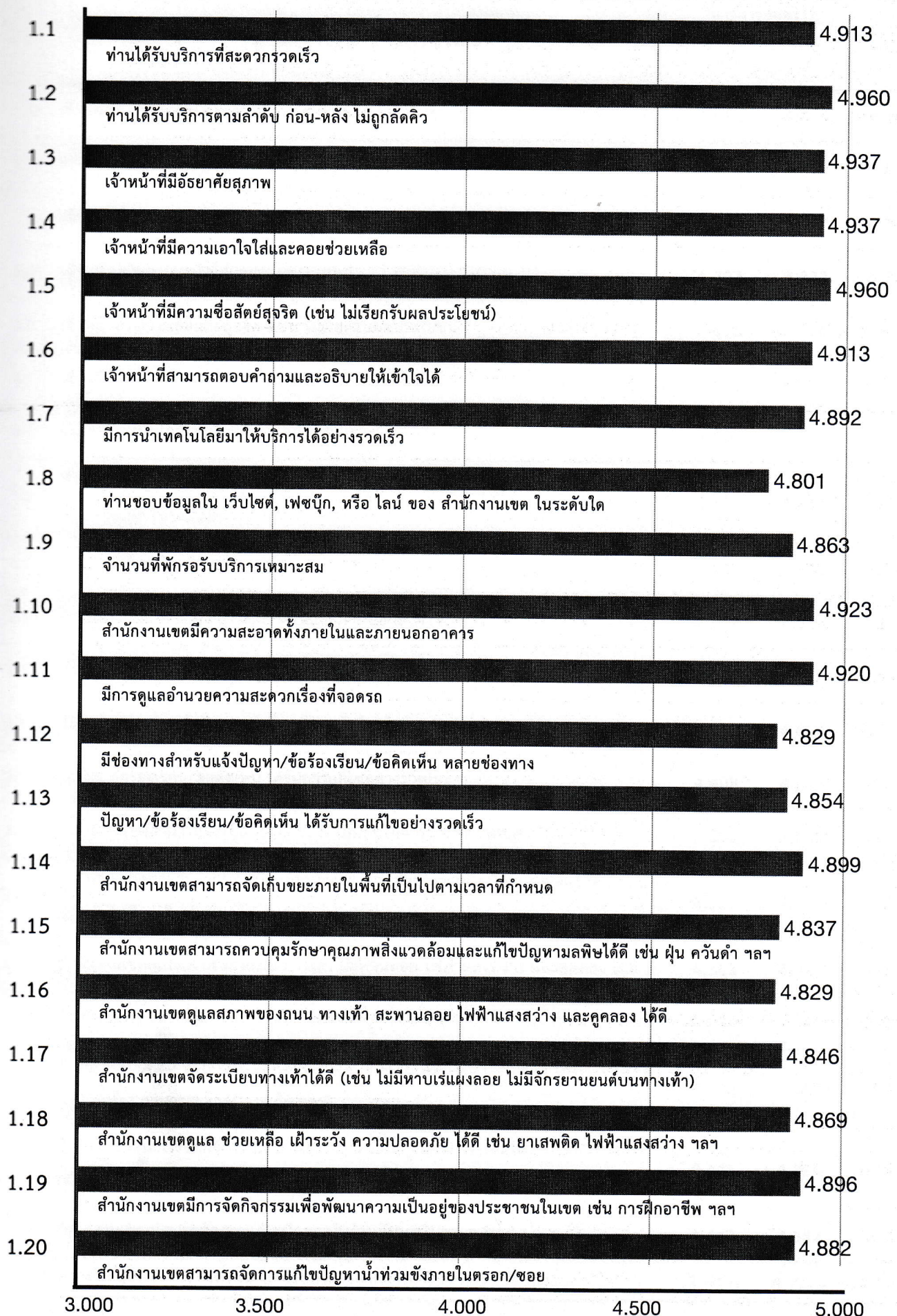
ตารางที่ 2-3 แสดงผลความพึงพอใจแยกตามฝ่ายที่ผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 250 คน (ชุด) มาติดต่อในระหว่างการสำรวจ ได้แก่

	จำนวน
ฝ่ายปกครอง	44
ฝ่ายทะเบียน	164
ฝ่ายโยธา	8
ฝ่ายการคลัง	8
ฝ่ายรายได้	11
ฝ่ายเทศกิจ	5
ฝ่ายการศึกษา	2
ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล	3
ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ	1
ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	3
ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	1
ไม่ระบุ	0
รวม	<u>250</u> คน (ชุด)

ตารางที่ 2-1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ ครั้งที่ 2/2563

D36	สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ	ก่อนปรับ	น้ำหนัก	ปรับตาม
		น้ำหนัก	น้ำหนัก	น้ำหนักแล้ว
		(1)	(2)	(3)=(1)x(2)
1.1	ท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว	4.913	1.50	7.370
1.2	ท่านได้รับบริการตามลำดับ ก่อน-หลัง ไม่ถูกขัดคิว	4.960	1.75	8.680
1.3	เจ้าหน้าที่มีธรรมาจริยภาพ	4.937	1.50	7.405
1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ	4.937	1.00	4.937
1.5	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต (เช่น ไม่เรียกรับผลประโยชน์)	4.960	1.50	7.440
1.6	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้	4.913	1.00	4.913
1.7	มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	4.892	0.50	2.446
1.8	ท่านชอบข้อมูลใน เว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), หรือ ไลน์ (LINE) ของสำนักงานเขต ในระดับใด	4.801	0.25	1.200
1.9	จำนวนที่พักรับบริการเหมาะสม	4.863	1.50	7.294
1.10	สำนักงานเขตมีความสะอาดทั้งภายในและภายนอกอาคาร	4.923	1.75	8.616
1.11	มีการดูแลอำนวยความสะดวกเรื่องที่จอดรถ	4.920	1.25	6.150
1.12	มีช่องทางสำหรับแจ้งปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น หลายช่องทาง	4.829	1.75	8.450
1.13	ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	4.854	0.25	1.213
1.14	สำนักงานเขตสามารถจัดเก็บขยะภายในพื้นที่เป็นไปตามเวลาที่กำหนด	4.899	0.50	2.449
1.15	สำนักงานเขตสามารถควบคุมรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมและแก้ไขปัญหามลพิษได้ดี เช่น ฝุ่นควันดำ ไม่มีขยะในคูคลอง ฯลฯ	4.837	0.25	1.209
1.16	สำนักงานเขตดูแลสภาพของถนน ทางเท้า สะพานลอย ไฟฟ้าแสงสว่าง และคูคลอง ได้ดี	4.829	0.50	2.415
1.17	สำนักงานเขตจัดระเบียบทางเท้าได้ดี (เช่น ไม่มีหาบเร่แผงลอย ไม่มีจักรยานยนต์บนทางเท้า)	4.846	0.50	2.423
1.18	สำนักงานเขตดูแล ช่วยเหลือ เฝ้าระวัง ความปลอดภัย ได้ดี เช่น ยาเสพติด ไฟฟ้าแสงสว่าง การก่อสร้าง อาหารสะอาดปลอดภัย ฯลฯ	4.869	0.25	1.217
1.19	สำนักงานเขตมีการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาความเป็นอยู่ของประชาชนในเขต เช่น การฝึกอาชีพ การดูแลผู้สูงอายุ บ้านหนังสือ ลานกีฬา ฯลฯ	4.896	0.75	3.672
1.20	สำนักงานเขตสามารถจัดการแก้ไขปัญหาทั่วทั้งพื้นที่ในตรอก/ซอย	4.882	1.75	8.543
ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักผลความพึงพอใจของผู้รับบริการจากการสำรวจครั้งที่ 2/2563		4.888	20.00	4.902

ภาพที่ 2-1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักงานเขตราชวัชรบุรี
ครั้งที่ 2 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563



ตารางที่ 2-2 เปรียบเทียบผลการสำรวจครั้งที่ 1 และ ครั้งที่ 2

D36	สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ	การสำรวจครั้งที่		ส่วนต่าง
		1	2	เพิ่มขึ้น (ลดลง)
1.1	ท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว	4.560	4.913	0.354
1.2	ท่านได้รับบริการตามลำดับ ก่อน-หลัง ไม่ถูกขัดคิว	4.543	4.960	0.417
1.3	เจ้าหน้าที่มีอริยาคัยสุภาพ	4.590	4.937	0.347
1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ	4.497	4.937	0.440
1.5	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต (เช่น ไม่เรียกรับผลประโยชน์)	4.538	4.960	0.422
1.6	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้	4.531	4.913	0.382
1.7	มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	4.560	4.892	0.333
1.8	ท่านชอบข้อมูลใน เว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), หรือ ไลน์ (LINE) ของสำนักงานเขต ในระดับใด	4.323	4.801	0.478
1.9	จำนวนที่พักรับบริการเหมาะสม	4.483	4.863	0.379
1.10	สำนักงานเขตมีความสะอาดทั้งภายในและภายนอกอาคาร	4.565	4.923	0.358
1.11	มีการดูแลอำนวยความสะดวกเรื่องที่จอดรถ	4.462	4.920	0.458
1.12	มีช่องทางสำหรับแจ้งปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น หลายช่องทาง	4.413	4.829	0.416
1.13	ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	4.408	4.854	0.446
1.14	สำนักงานเขตสามารถจัดเก็บขยะภายในพื้นที่เป็นไปตามเวลาที่กำหนด	4.393	4.899	0.506
1.15	สำนักงานเขตสามารถควบคุมรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมและแก้ไขปัญหามลพิษได้ดี เช่น ฝุ่นควันดำ ไม่มีขยะในคูคลอง ฯลฯ	4.327	4.837	0.509
1.16	สำนักงานเขตดูแลสภาพของถนน ทางเท้า สะพานลอย ไฟฟ้าแสงสว่าง และคูคลอง ได้ดี	4.363	4.829	0.466
1.17	สำนักงานเขตจัดระเบียบทางเท้าได้ดี (เช่น ไม่มีหาบเร่แผงลอย ไม่มีจักรยานยนต์บนทางเท้า)	4.408	4.846	0.438
1.18	สำนักงานเขตดูแล ช่วยเหลือ เฝ้าระวัง ความปลอดภัย ได้ดี เช่น ยาเสพติด ไฟฟ้าแสงสว่าง การก่อสร้าง อาหารสะอาดปลอดภัย ฯลฯ	4.470	4.869	0.399
1.19	สำนักงานเขตมีการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาความเป็นอยู่ของประชาชนในเขต เช่น การฝึกอาชีพ การดูแลผู้สูงอายุ บ้านหนังสือ ลานกีฬา ฯลฯ	4.446	4.896	0.451
1.20	สำนักงานเขตสามารถจัดการแก้ไขปัญหาทั่วทั้งภายในตรอก/ซอย	4.442	4.882	0.440
ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักผลความพึงพอใจของผู้รับบริการจากการสำรวจครั้งที่ 2/2563		4.466	4.888	0.422

ตารางที่ 2-3 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ของ สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ แยกตาม ฝ่ายที่ผู้รับบริการติดต่อ	ฝ่ายปกครอง	ฝ่ายทะเบียน	ฝ่ายโยธา	ฝ่ายการคลัง	ฝ่ายรายได้	ฝ่ายเทศกิจ	ฝ่ายการศึกษา	ฝ่ายสิ่งแวดล้อมฯ	ฝ่ายรักษาความ สะอาดฯ	ฝ่ายพัฒนา ชุมชนฯ	One Stop Service	ไม่ระบุ	ผลการสำรวจ (จากตารางที่ 2-1)
ข้อคำถาม / จำนวน	44	164	8	8	11	5	2	3	1	3	1	0	250
1.1 ท่านได้รับการที่สะดวกรวดเร็ว	4.981	4.883	5.000	5.000	4.924	4.833	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000		4.913
1.2 ท่านได้รับการตามลำดับ ก่อน- หลัง ไม่ถูกขัดคิว	4.981	4.949	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	4.722	5.000	5.000	5.000		4.960
1.3 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ	4.962	4.934	5.000	5.000	4.924	4.833	5.000	4.722	5.000	5.000	4.167		4.937
1.4 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอย ช่วยเหลือ	4.962	4.934	5.000	5.000	4.924	4.833	5.000	4.722	5.000	5.000	4.167		4.937
1.5 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต (เช่น ไม่เรียกรับผลประโยชน์)	4.981	4.954	5.000	5.000	4.924	4.833	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000		4.960
1.6 เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและ อธิบายให้เข้าใจได้	4.962	4.903	5.000	4.896	4.848	4.833	5.000	4.722	5.000	5.000	5.000		4.913
1.7 มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้ อย่างรวดเร็ว	4.943	4.897	5.000	4.688	4.848	4.833	4.583	4.722	5.000	5.000	4.167		4.892
1.8 ท่านชอบข้อมูลใน เว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), หรือ ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานเขต ในระดับใด	4.867	4.778	4.896	5.000	4.848	4.667	5.000	3.889	5.000	5.000	5.000		4.801
1.9 จำนวนที่พักรับบริการเหมาะสม	4.924	4.862	5.000	4.792	4.848	4.667	4.583	4.444	5.000	5.000	4.167		4.863
1.10 สำนักงานเขตมีความสะอาดทั้ง ภายในและภายนอกอาคาร	4.962	4.919	4.896	4.896	4.924	5.000	5.000	4.722	5.000	4.722	5.000		4.923
1.11 มีการดูแลอำนวยความสะดวกเรื่อง ที่จอดรถ	4.924	4.914	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	2.500		4.920
1.12 มีช่องทางสำหรับแจ้งปัญหา/ข้อ ร้องเรียน/ข้อคิดเห็น หลายช่องทาง	4.884	4.816	4.896	4.896	4.697	4.833	5.000	4.444	5.000	5.000	5.000		4.829
1.13 ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	4.884	4.826	5.000	4.881	4.917	5.000	5.000	4.583	5.000	5.000	5.000		4.854
1.14 สำนักงานเขตสามารถจัดเก็บขยะ ภายในพื้นที่เป็นไปตามเวลาที่	4.962	4.886	4.896	4.792	4.924	5.000	5.000	4.444	5.000	5.000	5.000		4.899
1.15 สำนักงานเขตสามารถควบคุมรักษา คุณภาพสิ่งแวดล้อมและแก้ไข ปัญหามลพิษได้ดี เช่น ฝุ่น ครั่นคร่ำ ไม่มีขยะในคูคลอง ฯลฯ	4.905	4.814	5.000	4.896	4.848	4.583	5.000	4.583	4.167	5.000	5.000		4.837
1.16 สำนักงานเขตดูแลสภาพของถนน ทางเท้า สะพานลอย ไฟฟ้าแสง สว่าง และคูคลอง ได้ดี	4.867	4.816	4.896	4.792	4.848	4.833	5.000	4.444	5.000	5.000	5.000		4.829
1.17 สำนักงานเขตจัดระเบียบทางเท้า ได้ดี (เช่น ไม่มีหามเร่แผงลอย ไม่มี จักรยานยนต์บนทางเท้า)	4.848	4.852	5.000	4.792	4.848	4.833	5.000	4.444	4.167	5.000	4.167		4.846
1.18 สำนักงานเขตดูแล ช่วยเหลือ เฝ้า ระวัง ความปลอดภัย ได้ดี เช่น ยา เสพติด ไฟฟ้าแสงสว่าง การก่อสร้าง อาหารสะอาดปลอดภัย ฯลฯ	4.943	4.852	4.792	4.896	4.924	4.833	5.000	4.444	5.000	5.000	5.000		4.869
1.19 สำนักงานเขตมีการจัดกิจกรรมเพื่อ พัฒนาความเป็นอยู่ของประชาชนใน เขต เช่น การฝึกอาชีพ การดูแล ผู้สูงอายุ บ้านหนังสือ ลานกีฬา ฯลฯ	4.905	4.898	4.896	4.896	4.924	4.833	5.000	4.444	5.000	5.000	5.000		4.896
1.20 สำนักงานเขตสามารถจัดการแก้ไข ปัญหาน้ำท่วมขังภายในตรอก/ซอย	4.962	4.855	4.896	4.896	4.924	5.000	5.000	4.444	5.000	5.000	5.000		4.882
ผลการสำรวจแยกตามฝ่าย	4.931	4.877	4.953	4.900	4.894	4.854	4.958	4.597	4.917	4.986	4.667		4.888

บทที่ 3

การวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักงานเขตราษฎร์บูรณะ

3.1 การวิเคราะห์โดยใช้เกณฑ์

เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ที่ใช้ในการสำรวจ (ตารางที่ 1-1) สำนักงานเขตราษฎร์บูรณะ ได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการ โดยภาพรวมในระดับ 'มากที่สุด' ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.888 รายละเอียดแสดงไว้ในตารางที่ 3-1

ตารางที่ 3-1 วิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักงานเขตราษฎร์บูรณะ ตามเกณฑ์

D36	สำนักงานเขตราษฎร์บูรณะ	ผลก่อนปรับ น้ำหนัก	เกณฑ์	อันดับ
1.1	ท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว	4.913	มากที่สุด	7
1.2	ท่านได้รับบริการตามลำดับ ก่อน-หลัง ไม่ถูกขัดคิว	4.960	มากที่สุด	1
1.3	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ	4.937	มากที่สุด	3
1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ	4.937	มากที่สุด	3
1.5	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต (เช่น ไม่เรียกรับผลประโยชน์)	4.960	มากที่สุด	1
1.6	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้	4.913	มากที่สุด	7
1.7	มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	4.892	มากที่สุด	11
1.8	ท่านชอบข้อมูลใน เว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), หรือ ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานเขต ในระดับใด	4.801	มากที่สุด	20
1.9	จำนวนที่พักรับบริการเหมาะสม	4.863	มากที่สุด	14
1.10	สำนักงานเขตมีความสะอาดทั้งภายในและภายนอกอาคาร	4.923	มากที่สุด	5
1.11	มีการดูแลอำนวยความสะดวกเรื่องจราจร	4.920	มากที่สุด	6
1.12	มีช่องทางสำหรับแจ้งปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น หลายช่องทาง	4.829	มากที่สุด	19
1.13	ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	4.854	มากที่สุด	15
1.14	สำนักงานเขตสามารถจัดเก็บขยะภายในพื้นที่เป็นไปตามเวลาที่กำหนด	4.899	มากที่สุด	9
1.15	สำนักงานเขตสามารถควบคุมรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมและแก้ไขปัญหามลพิษได้ดี เช่น ฝุ่น ควันดำ ไม่มีขยะในคูคลอง ฯลฯ	4.837	มากที่สุด	17
1.16	สำนักงานเขตดูแลสภาพของถนน ทางเท้า สะพานลอย ไฟฟ้าแสงสว่าง และคูคลอง ได้ดี	4.829	มากที่สุด	18
1.17	สำนักงานเขตจัดระเบียบทางเท้าได้ดี (เช่น ไม่มีหาบเร่แผงลอย ไม่มีจักรยานยนต์บนทางเท้า)	4.846	มากที่สุด	16
1.18	สำนักงานเขตดูแล ช่วยเหลือ เฝ้าระวัง ความปลอดภัย ได้ดี เช่น ยาเสพติด ไฟฟ้าแสงสว่าง การก่อสร้าง อาหารสะอาดปลอดภัย ฯลฯ	4.869	มากที่สุด	13
1.19	สำนักงานเขตมีการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาความเป็นอยู่ของประชาชนในเขต เช่น การฝึก อาชีพ การดูแลผู้สูงอายุ บ้านหนังสือ ลานกีฬา ฯลฯ	4.896	มากที่สุด	10
1.20	สำนักงานเขตสามารถจัดการแก้ไขปัญหาทั่วทั้งพื้นที่ในตรอก/ซอย	4.882	มากที่สุด	12
ค่าเฉลี่ยผลความพึงพอใจของผู้รับบริการจากการสำรวจครั้งที่ 2/2563		4.888	มากที่สุด	

ต่ำสุด สูงสุด

ข้อคำถามที่ผู้รับบริการให้ความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับ คือ

ข้อ	คำถาม	ที่ระดับ	ด้วยคะแนนเฉลี่ย
1.2	ท่านได้รับการบริการตามลำดับ ก่อน-หลัง ไม่ถูกกลัดคิว	มากที่สุด	4.960
1.5	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต (เช่น ไม่เรียกรับผลประโยชน์)	มากที่สุด	4.960
1.3	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ	มากที่สุด	4.937

ข้อคำถามที่ผู้รับบริการให้ความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับ คือ

ข้อ	คำถาม	ที่ระดับ	ด้วยคะแนนเฉลี่ย
1.8	ท่านชอบข้อมูลใน เว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), หรือ ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานเขต ในระดับใด	มากที่สุด	4.801
1.12	มีช่องทางสำหรับแจ้งปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น หลายช่องทาง	มากที่สุด	4.829
1.16	สำนักงานเขตดูแลสภาพของถนน ทางเท้า สะพานลอย ไฟฟ้าแสงสว่าง และคู คลอง ได้ดี	มากที่สุด	4.829

3.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยกลุ่ม

ค่าเฉลี่ยผลความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานเขตทั้ง 50 เขต หรือ ค่าเฉลี่ยกลุ่มสำนักงานเขต ในการสำรวจครั้งที่ 2 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 แสดงไว้ในตารางที่ 3-2 ช่องที่ (2) และนำมาเปรียบเทียบกับผลความพึงพอใจเฉพาะของ สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ ในช่องที่ (1) ผลต่างความพึงพอใจ หรือ (1) - (2) แสดงไว้ในช่องที่ (3) ซึ่งค่าติดลบหมายถึงผลความพึงพอใจที่ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่ม ช่องที่ (4) แสดงผลต่างระหว่างผลความพึงพอใจของ สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะและค่าเฉลี่ยกลุ่มสำนักงานเขตในรูปแบบร้อยละ โดยนำช่องที่ (3) หารด้วยช่องที่ (2) คูณ 100 ผลต่างที่ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มแสดงเป็นค่าติดลบในวงเล็บ ด้านท้ายของตารางสรุปจำนวนข้อคำถามที่สูงหรือต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่ม และ มากหรือน้อยกว่าร้อยละ 5

ตารางที่ 3-2 เปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ กับค่าเฉลี่ยกลุ่ม

D36	สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ	ผลสำรวจ	กลุ่ม สนข.(0)	ผลต่าง (3)	ร้อยละ
		(1)	(2)	(1) - (2)	(4)
1.1	ท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว	4.913	4.539	0.374	8.241
1.2	ท่านได้รับบริการตามลำดับ ก่อน-หลัง ไม่ถูกกีดคิว	4.960	4.649	0.311	6.688
1.3	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ	4.937	4.626	0.311	6.726
1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ	4.937	4.607	0.330	7.153
1.5	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต (เช่น ไม่เรียกรับผลประโยชน์)	4.960	4.655	0.305	6.546
1.6	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้	4.913	4.589	0.325	7.072
1.7	มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	4.892	4.496	0.396	8.807
1.8	ท่านชอบข้อมูลใน เว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), หรือ ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานเขต ในระดับใด	4.801	4.316	0.486	11.252
1.9	จำนวนที่พักรับบริการเหมาะสม	4.863	4.453	0.410	9.200
1.10	สำนักงานเขตมีความสะอาดทั้งภายในและภายนอกอาคาร	4.923	4.541	0.383	8.424
1.11	มีการดูแลอำนวยความสะดวกเรื่องที่จอดรถ	4.920	4.266	0.654	15.334
1.12	มีช่องทางสำหรับแจ้งปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น หลายช่องทาง	4.829	4.416	0.413	9.343
1.13	ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	4.854	4.421	0.433	9.783
1.14	สำนักงานเขตสามารถจัดเก็บขยะภายในพื้นที่เป็นไปตามเวลาที่กำหนด	4.899	4.430	0.468	10.574
1.15	สำนักงานเขตสามารถควบคุมรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมและแก้ไขปัญหามลพิษ ได้ดี เช่น ฝุ่น คิวตันดำ ไม่มีขยะในคูคลอง ฯลฯ	4.837	4.369	0.468	10.700
1.16	สำนักงานเขตดูแลสภาพของถนน ทางเท้า สะพานลอย ไฟฟ้าแสงสว่าง และคู คลอง ได้ดี	4.829	4.385	0.444	10.137
1.17	สำนักงานเขตจัดระเบียบทางเท้าได้ดี (เช่น ไม่มีหาบเร่แผงลอย ไม่มีจักรยานยนต์	4.846	4.411	0.435	9.859
1.18	สำนักงานเขตดูแล ช่วยเหลือ เฝ้าระวัง ความปลอดภัย ได้ดี เช่น ยาเสพติด ไฟฟ้าแสงสว่าง การก่อสร้าง อาหารสะอาดปลอดภัย ฯลฯ	4.869	4.417	0.453	10.253
1.19	สำนักงานเขตมีการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาความเป็นอยู่ของประชาชนในเขต เช่น การฝึกอาชีพ การดูแลผู้สูงอายุ บ้านหนังสือ ลานกีฬา ฯลฯ	4.896	4.428	0.468	10.576
1.20	สำนักงานเขตสามารถจัดการแก้ไขปัญหาทั่วทั้งพื้นที่ในตรอก/ซอย	4.882	4.379	0.503	11.486
ค่าเฉลี่ยผลความพึงพอใจของผู้รับบริการจากการสำรวจครั้งที่ 2/2563		4.888	4.470	0.418	8.559
จำนวนคำถามทั้งหมด					20
ข้อคำถามที่มีผลต่างความพึงพอใจสูงกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มเท่ากับหรือมากกว่าร้อยละ 5					20
ข้อคำถามที่มีผลต่างความพึงพอใจสูงกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มไม่ถึงร้อยละ 5					0
ข้อคำถามที่มีผลต่างความพึงพอใจน้อยกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มแต่ไม่ถึงร้อยละ 5					0
ข้อคำถามที่มีผลต่างความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มเท่ากับหรือมากกว่าร้อยละ 5					0
(หน่วยงานจะต้องนำไปปรับปรุงแก้ไข)					

3.3 การรวบรวมข้อเสนอแนะ

ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นและมีข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อสำนักงานเขต ผ่านส่วนของคำถามปลายเปิดในแบบสอบถาม นอกจากนี้ผู้สำรวจฯ ยังได้มีการติดต่อไปยังผู้ที่ได้ให้หมายเลขโทรศัพท์ไว้เพื่อทำการสัมภาษณ์เพิ่มเติม รายละเอียดอื่นๆ แสดงไว้ในภาคผนวก ค

3.4 การจัดทำข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ

3.4.1 จากผลการสำรวจเชิงปริมาณ สำนักงานเขตต้องดำเนินการปรับปรุงกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับข้อคำถามที่มีค่าผลต่างความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มมากกว่าร้อยละ 5 ในกรณีไม่มีข้อคำถามใดที่ได้ค่าผลต่างความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มมากกว่าร้อยละ 5 ให้หน่วยงานเน้นไปยังข้อคำถามที่ได้รับ ความพึงพอใจต่ำสุดสองอันดับจากทั้งหมดในแบบสอบถาม ด้วยหลักการดังกล่าว ผู้สำรวจฯ ได้จัดทำ ข้อเสนอแนะเพื่อให้สำนักงานเขตนำไปพิจารณาเป็นแนวทางปฏิบัติ แสดงไว้ในตารางที่ 3-3

3.4.2 จากความคิดเห็นของผู้มารับบริการ ผู้สำรวจฯ ได้สรุปสาระสำคัญจากความคิดเห็นของผู้รับบริการ (ภาคผนวก ค) และนำมาจัดทำเป็นข้อเสนอแนะเพื่อให้ สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ นำไปพิจารณาดังนี้

1. **สภาพแวดล้อม** สภาพแวดล้อมภายในสำนักงานเขตโดยรวมอยู่ในระดับดี สถานที่สะอาด ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมคือ ควรจัดทำป้ายประกาศที่แจ้งขั้นตอนการรับบริการ

2. **การรับบริการ** การให้บริการของเจ้าหน้าที่โดยรวมอยู่ในระดับดี ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมคือ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสมากขึ้น และเจ้าหน้าที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์ควรเพิ่มการอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการให้มากขึ้น

ตารางที่ 3-3 ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับ สำนักงานเขตรัฐธรรมนูญ

ข้อ คำถาม	แนวทางปฏิบัติเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (เรียงลำดับจากข้อคำถามที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุดในแบบสอบถาม)	ผลการสำรวจ
1.8	ควรปรับปรุงรูปแบบเว็บไซต์ให้สวยงามและอัปเดตข้อมูลต่างๆให้เป็นปัจจุบัน สำหรับสื่อสังคมออนไลน์ควรมีปฏิสัมพันธ์ (Engage) กับผู้เข้ามาชมให้มากขึ้น และนำไปประยุกต์ใช้ในด้านอื่นๆ	4.801
1.12	ควรเพิ่มช่องทางในการแจ้งปัญหา ขอร้องเรียน หรือรับฟังข้อคิดเห็น เช่น อีเมล โไลน์ ฯลฯ โดยตรงถึงผู้อำนวยการเขตหรือเจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมาย	4.829

ข้อ คำถาม	แนวทางปฏิบัติเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (เรียงลำดับจากข้อคำถามที่มีผลต่างความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มมากที่สุด)	ผลต่าง (ร้อยละ)
	- ไม่มี -	

ตารางที่ 3-3 ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับ สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ

ข้อ คำถาม	แนวทางปฏิบัติเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (เรียงลำดับจากข้อคำถามที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุดในแบบสอบถาม)	ผลการสำรวจ
1.8	ควรปรับปรุงรูปแบบเว็บไซต์ให้สวยงามและอัปเดตข้อมูลต่างๆให้เป็นปัจจุบัน สำหรับสื่อสังคมออนไลน์ควรมีปฏิสัมพันธ์ (Engage) กับผู้เข้ามาชมให้มากขึ้น และนำไปประยุกต์ใช้ในด้านอื่นๆ	4.801
1.12	ควรเพิ่มช่องทางในการแจ้งปัญหา ขอร้องเรียน หรือรับฟังข้อคิดเห็น เช่น อีเมล ไลน์ ฯลฯ โดยตรงถึงผู้อำนวยการเขตหรือเจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมาย	4.829

ข้อ คำถาม	แนวทางปฏิบัติเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (เรียงลำดับจากข้อคำถามที่มีผลต่างความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มมากที่สุด)	ผลต่าง (ร้อยละ)
	- ไม่มี -	

ภาคผนวก

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม			จำนวน	N/A	1	2	3	4	5	6	รวม	ร้อยละ
2.1 เพศ	ชาย	84	250	-	-	-	-	1	7	76	84	33.600
	หญิง	166		-	-	-	-	2	13	151	166	66.400
	ไม่ระบุ	0		-	-	-	-	-	-	-	-	0.000
2.2 อายุ	น้อยกว่า 18 ปี	4	250	-	-	-	-	-	2	2	4	1.600
	18-29 ปี	79		-	-	-	-	1	4	74	79	31.600
	30-39 ปี	66		-	-	-	-	-	3	63	66	26.400
	40-49 ปี	64		-	-	-	-	1	6	57	64	25.600
	50-59 ปี	31		-	-	-	-	-	4	27	31	12.400
	60-69 ปี	3		-	-	-	-	1	-	2	3	1.200
	70 ปี ขึ้นไป	1		-	-	-	-	-	1	-	1	0.400
	ไม่ระบุ	2		-	-	-	-	-	-	2	2	0.800
2.3 การศึกษา	ไม่ได้ศึกษา	0	250	-	-	-	-	-	-	-	-	0.000
	ประถมศึกษา	14		-	-	-	-	1	5	8	14	5.600
	มัธยมศึกษาตอนต้น	12		-	-	-	-	-	3	9	12	4.800
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	14		-	-	-	-	-	3	11	14	5.600
	ปสว./อนุปริญญา	32		-	-	-	-	1	1	30	32	12.800
	ปริญญาตรี	109		-	-	-	-	1	4	104	109	43.600
	สูงกว่าปริญญาตรี	65		-	-	-	-	-	3	62	65	26.000
	ไม่ระบุ	4		-	-	-	-	-	1	3	4	1.600
2.4 อาชีพ	ว่างงาน/อยู่ระหว่างรองาน	5	250	-	-	-	-	1	1	3	5	2.000
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	57		-	-	-	-	-	3	54	57	22.800
	ข้าราชการ/ลูกจ้างราชการ/รัฐวิสาหกิจ	40		-	-	-	-	-	2	38	40	16.000
	พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	94		-	-	-	-	1	4	89	94	37.600
	นักเรียน/นักศึกษา	8		-	-	-	-	-	3	5	8	3.200
	วิชาชีพ เช่น หมอ, ทนาย, ฯลฯ	8		-	-	-	-	-	1	7	8	3.200
	เกษียณ/ลูก-หลานเลี้ยง	0		-	-	-	-	-	-	-	-	0.000
	พ่อบ้าน/แม่บ้าน	11		-	-	-	-	1	1	9	11	4.400
	รับจ้างทั่วไป	26		-	-	-	-	-	5	21	26	10.400
	เกษตรกร	1		-	-	-	-	-	-	1	1	0.400
	ไม่ระบุ	0		-	-	-	-	-	-	-	-	0.000
2.5 ฝ่ายหรือส่วนราชการที่ติดต่อ	ฝ่ายปกครอง	44	250	-	-	-	-	-	1	43	44	17.600
	ฝ่ายทะเบียน	164		-	-	-	-	3	17	144	164	65.600
	ฝ่ายโยธา	8		-	-	-	-	-	-	8	8	3.200
	ฝ่ายการคลัง	8		-	-	-	-	-	-	8	8	3.200
	ฝ่ายรายได้	11		-	-	-	-	-	1	10	11	4.400
	ฝ่ายเทคนิค	5		-	-	-	-	-	1	4	5	2.000
	ฝ่ายการศึกษา	2		-	-	-	-	-	-	2	2	0.800
	ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	3		-	-	-	-	-	-	3	3	1.200
	ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ	1		-	-	-	-	-	-	1	1	0.400
	ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	3		-	-	-	-	-	-	3	3	1.200
	ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	1		-	-	-	-	-	-	1	1	0.400
	ไม่ระบุ	0		-	-	-	-	-	-	-	-	0.000
	2.6 ความถี่ในการติดต่อใน 1 ปี	1 ครั้ง		93	250	-	-	-	-	2	11	80
2-5 ครั้ง		144	-	-		-	-	1	9	134	144	57.600
6-12 ครั้ง		12	-	-		-	-	-	-	12	12	4.800
มากกว่า 12 ครั้ง		0	-	-		-	-	-	-	-	-	0.000
ไม่ระบุ		1	-	-		-	-	-	-	1	1	0.400

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม		จำนวน	N/A	1	2	3	4	5	6	รวม	ร้อยละ	
2.1 เพศ	ชาย	84	250	-	-	-	-	5	79	84	33.600	100
	หญิง	166		-	-	-	-	7	159	166	66.400	
	ไม่ระบุ	0		-	-	-	-	-	-	-	0.000	
2.2 อายุ	น้อยกว่า 18 ปี	4	250	-	-	-	-	2	2	4	1.600	100
	18-29 ปี	79		-	-	-	-	1	78	79	31.600	
	30-39 ปี	66		-	-	-	-	1	65	66	26.400	
	40-49 ปี	64		-	-	-	-	4	60	64	25.600	
	50-59 ปี	31		-	-	-	-	1	30	31	12.400	
	60-69 ปี	3		-	-	-	-	2	1	3	1.200	
	70 ปี ขึ้นไป	1		-	-	-	-	1	-	1	0.400	
	ไม่ระบุ	2		-	-	-	-	-	2	2	0.800	
2.3 การศึกษา	ไม่ได้รับการศึกษา	0	250	-	-	-	-	-	-	-	0.000	100
	ประถมศึกษา	14		-	-	-	-	3	11	14	5.600	
	มัธยมศึกษาตอนต้น	12		-	-	-	-	2	10	12	4.800	
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	14		-	-	-	-	2	12	14	5.600	
	ปวส./อนุปริญญา	32		-	-	-	-	1	31	32	12.800	
	ปริญญาตรี	109		-	-	-	-	4	105	109	43.600	
	สูงกว่าปริญญาตรี	65		-	-	-	-	-	65	65	26.000	
	ไม่ระบุ	4		-	-	-	-	-	4	4	1.600	
2.4 อาชีพ	ว่างงาน/อยู่ระหว่างรองาน	5	250	-	-	-	-	1	4	5	2.000	100
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	57		-	-	-	-	1	56	57	22.800	
	ข้าราชการ/ลูกจ้างราชการ/รัฐวิสาหกิจ	40		-	-	-	-	2	38	40	16.000	
	พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	94		-	-	-	-	2	92	94	37.600	
	นักเรียน/นักศึกษา	8		-	-	-	-	2	6	8	3.200	
	วิชาชีพ เช่น หมอ, ทนาย, ฯลฯ	8		-	-	-	-	1	7	8	3.200	
	เกษียณ/ลูก-หลานเลี้ยง	0		-	-	-	-	-	-	-	0.000	
	พ่อบ้าน/แม่บ้าน	11		-	-	-	-	2	9	11	4.400	
	รับจ้างทั่วไป	26		-	-	-	-	1	25	26	10.400	
	เกษตรกร	1		-	-	-	-	-	1	1	0.400	
	ไม่ระบุ	0		-	-	-	-	-	-	-	0.000	
2.5 ฝ่ายหรือ ส่วน ราชการ ที่ติดต่อ	ฝ่ายปกครอง	44	250	-	-	-	-	1	43	44	17.600	100
	ฝ่ายทะเบียน	164		-	-	-	-	10	154	164	65.600	
	ฝ่ายโยธา	8		-	-	-	-	-	8	8	3.200	
	ฝ่ายการคลัง	8		-	-	-	-	-	8	8	3.200	
	ฝ่ายรายได้	11		-	-	-	-	-	11	11	4.400	
	ฝ่ายเทคนิค	5		-	-	-	-	-	5	5	2.000	
	ฝ่ายการศึกษา	2		-	-	-	-	-	2	2	0.800	
	ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	3		-	-	-	-	1	2	3	1.200	
	ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ	1		-	-	-	-	-	1	1	0.400	
	ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	3		-	-	-	-	-	3	3	1.200	
	ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	1		-	-	-	-	-	1	1	0.400	
	ไม่ระบุ	0		-	-	-	-	-	-	-	0.000	
2.6 ความถี่ ในการ ติดต่อใน 1 ปี	1 ครั้ง	93	250	-	-	-	-	5	88	93	37.200	100
	2-5 ครั้ง	144		-	-	-	-	7	137	144	57.600	
	6-12 ครั้ง	12		-	-	-	-	-	12	12	4.800	
	มากกว่า 12 ครั้ง	0		-	-	-	-	-	-	-	0.000	
	ไม่ระบุ	1		-	-	-	-	-	1	1	0.400	

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม		จำนวน	N/A	1	2	3	4	5	6	รวม	ร้อยละ
2.1 เพศ	ชาย	84	250	-	-	-	1	9	74	84	33.600
	หญิง	166		-	-	-	1	6	159	166	66.400
	ไม่ระบุ	0		-	-	-	-	-	-	-	0.000
2.2 อายุ	น้อยกว่า 18 ปี	4	250	-	-	-	1	-	3	4	1.600
	18-29 ปี	79		-	-	-	-	4	75	79	31.600
	30-39 ปี	66		-	-	-	-	3	63	66	26.400
	40-49 ปี	64		-	-	-	1	3	60	64	25.600
	50-59 ปี	31		-	-	-	-	3	28	31	12.400
	60-69 ปี	3		-	-	-	-	1	2	3	1.200
	70 ปี ขึ้นไป	1		-	-	-	-	1	-	1	0.400
	ไม่ระบุ	2		-	-	-	-	-	2	2	0.800
2.3 การศึกษา	ไม่ได้ศึกษา	0	250	-	-	-	-	-	-	-	0.000
	ประถมศึกษา	14		-	-	-	-	3	11	14	5.600
	มัธยมศึกษาตอนต้น	12		-	-	-	-	2	10	12	4.800
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	14		-	-	-	1	3	10	14	5.600
	ปวส./อนุปริญญา	32		-	-	-	-	2	30	32	12.800
	ปริญญาตรี	109		-	-	-	1	4	104	109	43.600
	สูงกว่าปริญญาตรี	65		-	-	-	-	-	65	65	26.000
	ไม่ระบุ	4		-	-	-	-	1	3	4	1.600
2.4 อาชีพ	ว่างงาน/อยู่ระหว่างรองาน	5	250	-	-	-	-	1	4	5	2.000
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	57		-	-	-	-	5	52	57	22.800
	ข้าราชการ/ลูกจ้างราชการ/รัฐวิสาหกิจ	40		-	-	-	-	3	37	40	16.000
	พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	94		-	-	-	-	2	92	94	37.600
	นักเรียน/นักศึกษา	8		-	-	-	1	1	6	8	3.200
	วิชาชีพ เช่น หมอ, ทนาย, ฯลฯ	8		-	-	-	1	-	7	8	3.200
	เกษียณ/ลูก-หลานเลี้ยง	0		-	-	-	-	-	-	-	0.000
	พ่อบ้าน/แม่บ้าน	11		-	-	-	-	1	10	11	4.400
	รับจ้างทั่วไป	26		-	-	-	-	2	24	26	10.400
	เกษตรกร	1		-	-	-	-	-	1	1	0.400
	ไม่ระบุ	0		-	-	-	-	-	-	-	0.000
2.5 ฝ่ายหรือ ส่วน ราชการ ที่ติดต่อ	ฝ่ายปกครอง	44	250	-	-	-	1	-	43	44	17.600
	ฝ่ายทะเบียน	164		-	-	-	1	11	152	164	65.600
	ฝ่ายโยธา	8		-	-	-	-	-	8	8	3.200
	ฝ่ายการคลัง	8		-	-	-	-	-	8	8	3.200
	ฝ่ายรายได้	11		-	-	-	-	1	10	11	4.400
	ฝ่ายเทศกิจ	5		-	-	-	-	1	4	5	2.000
	ฝ่ายการศึกษา	2		-	-	-	-	-	2	2	0.800
	ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	3		-	-	-	-	1	2	3	1.200
	ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ	1		-	-	-	-	-	1	1	0.400
	ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	3		-	-	-	-	-	3	3	1.200
	ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	1		-	-	-	-	1	-	1	0.400
	ไม่ระบุ	0		-	-	-	-	-	-	-	0.000
2.6 ความถี่ ในการ ติดต่อใน 1 ปี	1 ครั้ง	93	250	-	-	-	1	9	83	93	37.200
	2-5 ครั้ง	144		-	-	-	1	5	138	144	57.600
	6-12 ครั้ง	12		-	-	-	-	1	11	12	4.800
	มากกว่า 12 ครั้ง	0		-	-	-	-	-	-	-	0.000
	ไม่ระบุ	1		-	-	-	-	-	1	1	0.400

ลักษณะการตอบแบบสอบถาม		จำนวน	N/A	1	2	3	4	5	6	รวม	ร้อยละ
1.1 เพศ	ชาย	84	-	-	-	-	1	9	74	84	33.600
	หญิง	166	-	-	-	-	-	8	158	166	66.400
	ไม่ระบุ	0	-	-	-	-	-	-	-	-	0.000
1.2 อายุ	น้อยกว่า 18 ปี	4	-	-	-	-	-	-	4	4	1.600
	18-24 ปี	79	-	-	-	-	-	4	75	79	31.600
	25-34 ปี	66	-	-	-	-	-	3	63	66	26.400
	35-44 ปี	64	-	-	-	-	1	4	59	64	25.600
	45-54 ปี	31	-	-	-	-	-	5	26	31	12.400
	55-64 ปี	3	-	-	-	-	-	1	2	3	1.200
	65 ปี ขึ้นไป	1	-	-	-	-	-	-	1	1	0.400
	ไม่ระบุ	2	-	-	-	-	-	-	2	2	0.800
1.3 การศึกษา	ไม่ไปศึกษา	0	-	-	-	-	-	-	-	-	0.000
	ประถมศึกษา	14	-	-	-	-	-	4	10	14	5.600
	มัธยมศึกษาตอนต้น	12	-	-	-	-	-	2	10	12	4.800
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	14	-	-	-	-	-	3	11	14	5.600
	ปวส./อนุปริญญา	32	-	-	-	-	-	2	30	32	12.800
	ปริญญาตรี	109	-	-	-	-	1	4	104	109	43.600
	สูงกว่าปริญญาตรี	65	-	-	-	-	-	1	64	65	26.000
	ไม่ระบุ	4	-	-	-	-	-	1	3	4	1.600
1.4 อาชีพ	ว่างงาน/อยู่ระหว่างรองาน	5	-	-	-	-	-	2	3	5	2.000
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	57	-	-	-	-	-	6	51	57	22.800
	ข้าราชการ/ลูกจ้างราชการ/รัฐวิสาหกิจ	40	-	-	-	-	-	3	37	40	16.000
	พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	94	-	-	-	-	-	3	91	94	37.600
	นักเรียน/นักศึกษา	8	-	-	-	-	-	1	7	8	3.200
	วิชาชีพ เช่น หมอ, ทนาย, ฯลฯ	8	-	-	-	-	1	-	7	8	3.200
	เกษียณ/ลูก-หลานเลี้ยง	0	-	-	-	-	-	-	-	-	0.000
	พ่อบ้าน/แม่บ้าน	11	-	-	-	-	-	-	11	11	4.400
	รับจ้างทั่วไป	26	-	-	-	-	-	2	24	26	10.400
	เกษตรกร	1	-	-	-	-	-	-	1	1	0.400
	ไม่ระบุ	0	-	-	-	-	-	-	-	-	0.000
2.5 ฝ่าย หรือ ส่วน ราชการ ที่ติดต่อ	ฝ่ายปกครอง	44	-	-	-	-	1	-	43	44	17.600
	ฝ่ายทะเบียน	164	-	-	-	-	-	13	151	164	65.600
	ฝ่ายโยธา	8	-	-	-	-	-	-	8	8	3.200
	ฝ่ายการคลัง	8	-	-	-	-	-	-	8	8	3.200
	ฝ่ายรายได้	11	-	-	-	-	-	1	10	11	4.400
	ฝ่ายเทคนิค	5	-	-	-	-	-	1	4	5	2.000
	ฝ่ายการศึกษา	2	-	-	-	-	-	-	2	2	0.800
	ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	3	-	-	-	-	-	1	2	3	1.200
	ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ	1	-	-	-	-	-	-	1	1	0.400
	ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	3	-	-	-	-	-	-	3	3	1.200
	ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	1	-	-	-	-	-	1	-	1	0.400
	ไม่ระบุ	0	-	-	-	-	-	-	-	-	0.000
2.6 ความถี่ ในการ ติดต่อใน 1 ปี	1 ครั้ง	93	-	-	-	-	-	9	84	93	37.200
	2-5 ครั้ง	144	-	-	-	-	1	8	135	144	57.600
	6-12 ครั้ง	12	-	-	-	-	-	-	12	12	4.800
	มากกว่า 12 ครั้ง	0	-	-	-	-	-	-	-	-	0.000
	ไม่ระบุ	1	-	-	-	-	-	-	1	1	0.400

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม		จำนวน	N/A	1	2	3	4	5	6	รวม	ร้อยละ
2.1 อายุ	ชาย	84	250	-	-	-	1	6	77	84	33.600
	หญิง	166		-	-	-	-	4	162	166	66.400
	ไม่ระบุ	0		-	-	-	-	-	-	-	0.000
2.2 อายุ	น้อยกว่า 18 ปี	4	250	-	-	-	-	-	4	4	1.600
	18-29 ปี	79		-	-	-	-	2	77	79	31.600
	30-39 ปี	66		-	-	-	1	-	65	66	26.400
	40-49 ปี	64		-	-	-	-	5	59	64	25.600
	50-59 ปี	31		-	-	-	-	2	29	31	12.400
	60-69 ปี	3		-	-	-	-	-	3	3	1.200
	70 ปี ขึ้นไป	1		-	-	-	-	1	-	1	0.400
	ไม่ระบุ	2		-	-	-	-	-	2	2	0.800
2.3 การศึกษา	ไม่ได้ศึกษา	0	250	-	-	-	-	-	-	-	0.000
	ประถมศึกษา	14		-	-	-	-	2	12	14	5.600
	มัธยมศึกษาตอนต้น	12		-	-	-	1	1	10	12	4.800
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	14		-	-	-	-	1	13	14	5.600
	ปสว./อนุปริญญา	32		-	-	-	-	2	30	32	12.800
	ปริญญาตรี	109		-	-	-	-	3	106	109	43.600
	สูงกว่าปริญญาตรี	65		-	-	-	-	-	65	65	26.000
	ไม่ระบุ	4		-	-	-	-	1	3	4	1.600
2.4 อาชีพ	ว่างงาน/อยู่ระหว่างรองาน	5	250	-	-	-	-	1	4	5	2.000
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	57		-	-	-	-	2	55	57	22.800
	ข้าราชการ/ลูกจ้างราชการ/รัฐวิสาหกิจ	40		-	-	-	-	1	39	40	16.000
	พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	94		-	-	-	1	1	92	94	37.600
	นักเรียน/นักศึกษา	8		-	-	-	-	1	7	8	3.200
	วิชาชีพ เช่น หมอ, ทนาย, ฯลฯ	8		-	-	-	-	1	7	8	3.200
	เกษียณ/ลูก-หลานเลี้ยง	0		-	-	-	-	-	-	-	0.000
	พ่อบ้าน/แม่บ้าน	11		-	-	-	-	1	10	11	4.400
	รับจ้างทั่วไป	26		-	-	-	-	2	24	26	10.400
	เกษตรกร	1		-	-	-	-	-	1	1	0.400
	ไม่ระบุ	0		-	-	-	-	-	-	-	0.000
2.5 ฝ่ายหรือส่วนราชการที่ติดต่อ	ฝ่ายปกครอง	44	250	-	-	-	-	1	43	44	17.600
	ฝ่ายทะเบียน	164		-	-	-	1	7	156	164	65.600
	ฝ่ายโยธา	8		-	-	-	-	-	8	8	3.200
	ฝ่ายการคลัง	8		-	-	-	-	-	8	8	3.200
	ฝ่ายรายได้	11		-	-	-	-	1	10	11	4.400
	ฝ่ายเทศกิจ	5		-	-	-	-	1	4	5	2.000
	ฝ่ายการศึกษา	2		-	-	-	-	-	2	2	0.800
	ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	3		-	-	-	-	-	3	3	1.200
	ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ	1		-	-	-	-	-	1	1	0.400
	ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	3		-	-	-	-	-	3	3	1.200
	ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	1		-	-	-	-	-	1	1	0.400
	ไม่ระบุ	0		-	-	-	-	-	-	-	0.000
2.6 ความถี่ในการติดต่อใน 1 ปี	1 ครั้ง	93	250	-	-	-	-	5	88	93	37.200
	2-5 ครั้ง	144		-	-	-	1	5	138	144	57.600
	6-12 ครั้ง	12		-	-	-	-	-	12	12	4.800
	มากกว่า 12 ครั้ง	0		-	-	-	-	-	-	-	0.000
	ไม่ระบุ	1		-	-	-	-	-	1	1	0.400

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม			จำนวน	N/A	1	2	3	4	5	6	รวม	ร้อยละ	
2.1 เพศ	ชาย	84	250	-	-	-	-	2	11	71	84	33.600	100
	หญิง	166		-	-	-	-	1	9	156	166	66.400	
	ไม่ระบุ	0		-	-	-	-	-	-	-	-	0.000	
2.2 อายุ	น้อยกว่า 18 ปี	4	250	-	-	-	-	-	-	4	4	1.600	100
	18-29 ปี	79		-	-	-	-	-	4	75	79	31.600	
	30-39 ปี	66		-	-	-	-	-	6	60	66	26.400	
	40-49 ปี	64		-	-	-	-	1	4	59	64	25.600	
	50-59 ปี	31		-	-	-	-	2	4	25	31	12.400	
	60-69 ปี	3		-	-	-	-	-	2	1	3	1.200	
	70 ปี ขึ้นไป	1		-	-	-	-	-	-	1	1	0.400	
	ไม่ระบุ	2		-	-	-	-	-	-	2	2	0.800	
2.3 การศึกษา	ไม่ได้ศึกษา	0	250	-	-	-	-	-	-	-	-	0.000	100
	ประถมศึกษา	14		-	-	-	-	2	3	9	14	5.600	
	มัธยมศึกษาตอนต้น	12		-	-	-	-	-	2	10	12	4.800	
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	14		-	-	-	-	-	2	12	14	5.600	
	ปสว./อนุปริญญา	32		-	-	-	-	-	4	28	32	12.800	
	ปริญญาตรี	109		-	-	-	-	1	7	101	109	43.600	
	สูงกว่าปริญญาตรี	65		-	-	-	-	-	1	64	65	26.000	
	ไม่ระบุ	4		-	-	-	-	-	1	3	4	1.600	
2.4 อาชีพ	ว่างงาน/อยู่ระหว่างรองาน	5	250	-	-	-	-	-	1	4	5	2.000	100
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	57		-	-	-	-	-	6	51	57	22.800	
	ข้าราชการ/ลูกจ้างราชการ/รัฐวิสาหกิจ	40		-	-	-	-	-	2	38	40	16.000	
	พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	94		-	-	-	-	-	7	87	94	37.600	
	นักเรียน/นักศึกษา	8		-	-	-	-	-	1	7	8	3.200	
	วิชาชีพ เช่น หมอ, ทนาย, ฯลฯ	8		-	-	-	-	1	1	6	8	3.200	
	เกษียณ/ลูก-หลานเลี้ยง	0		-	-	-	-	-	-	-	-	0.000	
	พ่อบ้าน/แม่บ้าน	11		-	-	-	-	-	1	10	11	4.400	
	รับจ้างทั่วไป	26		-	-	-	-	2	1	23	26	10.400	
	เกษตรกร	1		-	-	-	-	-	-	1	1	0.400	
ไม่ระบุ	0	-	-	-	-	-	-	-	-	0.000			
2.5 ฝ่ายหรือ ส่วน ราชการ ที่ติดต่อ	ฝ่ายปกครอง	44	250	-	-	-	-	1	-	43	44	17.600	100
	ฝ่ายทะเบียน	164		-	-	-	-	2	15	147	164	65.600	
	ฝ่ายโยธา	8		-	-	-	-	-	-	8	8	3.200	
	ฝ่ายการคลัง	8		-	-	-	-	-	1	7	8	3.200	
	ฝ่ายรายได้	11		-	-	-	-	-	2	9	11	4.400	
	ฝ่ายเทคนิค	5		-	-	-	-	-	1	4	5	2.000	
	ฝ่ายการศึกษา	2		-	-	-	-	-	-	2	2	0.800	
	ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	3		-	-	-	-	-	1	2	3	1.200	
	ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ	1		-	-	-	-	-	-	1	1	0.400	
	ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	3		-	-	-	-	-	-	3	3	1.200	
	ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	1		-	-	-	-	-	-	1	1	0.400	
	ไม่ระบุ	0		-	-	-	-	-	-	-	-	0.000	
2.6 ความถี่ ในการ ติดต่อใน 1 ปี	1 ครั้ง	93	250	-	-	-	-	1	9	83	93	37.200	100
	2-5 ครั้ง	144		-	-	-	-	2	10	132	144	57.600	
	6-12 ครั้ง	12		-	-	-	-	-	1	11	12	4.800	
	มากกว่า 12 ครั้ง	0		-	-	-	-	-	-	-	-	0.000	
	ไม่ระบุ	1		-	-	-	-	-	-	1	1	0.400	

ประเภทการตอบแบบสอบถาม		จำนวน	N/A	1	2	3	4	5	6	รวม	ร้อยละ
2.1 รวม	รวม	84	2	-	-	-	1	12	69	84	33.600
	ใช่	166	-	-	-	-	-	18	148	166	66.400
	ไม่ระบุ	0	-	-	-	-	-	-	-	-	0.000
2.2 อาชีพ	พนักงาน อบจ.	4	-	-	-	-	-	-	4	4	1.600
	เกษตรกร	79	1	-	-	-	-	8	70	79	31.600
	แม่ค้า	66	-	-	-	-	-	3	63	66	26.400
	ช่าง	64	-	-	-	-	-	5	59	64	25.600
	แม่บ้าน	31	-	-	-	-	-	12	19	31	12.400
	นักเรียน	3	1	-	-	-	-	1	1	3	1.200
	ทั่วไป	1	-	-	-	-	1	-	-	1	0.400
	ไม่ระบุ	2	-	-	-	-	-	1	1	2	0.800
2.3 การศึกษา	ไม่ไปศึกษา	0	-	-	-	-	-	-	-	-	0.000
	ประถมศึกษา	14	1	-	-	-	1	4	8	14	5.600
	ประถมศึกษาตอนต้น	12	-	-	-	-	-	2	10	12	4.800
	ประถมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	14	-	-	-	-	-	4	10	14	5.600
	ปวส./อนุปริญญา	32	-	-	-	-	-	2	30	32	12.800
	ปริญญาตรี	109	1	-	-	-	-	12	96	109	43.600
	สูงกว่าปริญญาตรี	65	-	-	-	-	-	5	60	65	26.000
	ไม่ระบุ	4	-	-	-	-	-	1	3	4	1.600
2.4 อาชีพ	ว่างงาน/อยู่ระหว่างรองาน	5	-	-	-	-	-	2	3	5	2.000
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	57	1	-	-	-	-	8	48	57	22.800
	ข้าราชการ/ลูกจ้างราชการ/รัฐวิสาหกิจ	40	-	-	-	-	-	8	32	40	16.000
	พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	94	1	-	-	-	-	4	89	94	37.600
	นักเรียน/นักศึกษา	8	-	-	-	-	-	2	6	8	3.200
	วิชาชีพ เช่น หมอ, ทนาย, ฯลฯ	8	-	-	-	-	-	2	6	8	3.200
	เกษียณ/ลูก-หลานเลี้ยง	0	-	-	-	-	-	-	-	-	0.000
	พ่อบ้าน/แม่บ้าน	11	-	-	-	-	1	2	8	11	4.400
	รับจ้างทั่วไป	26	-	-	-	-	-	2	24	26	10.400
	เกษตรกร	1	-	-	-	-	-	-	1	1	0.400
	ไม่ระบุ	0	-	-	-	-	-	-	-	-	0.000
2.5 ฝ่ายหรือ ส่วน ราชการ ที่ติดต่อ	ฝ่ายปกครอง	44	-	-	-	-	-	3	41	44	17.600
	ฝ่ายทะเบียน	164	2	-	-	-	1	18	143	164	65.600
	ฝ่ายโยธา	8	-	-	-	-	-	-	8	8	3.200
	ฝ่ายการคลัง	8	-	-	-	-	-	3	5	8	3.200
	ฝ่ายรายได้	11	-	-	-	-	-	2	9	11	4.400
	ฝ่ายเทศกิจ	5	-	-	-	-	-	1	4	5	2.000
	ฝ่ายการศึกษา	2	-	-	-	-	-	1	1	2	0.800
	ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	3	-	-	-	-	-	1	2	3	1.200
	ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ	1	-	-	-	-	-	-	1	1	0.400
	ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	3	-	-	-	-	-	-	3	3	1.200
	ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	1	-	-	-	-	-	1	-	1	0.400
	ไม่ระบุ	0	-	-	-	-	-	-	-	-	0.000
2.6 ความถี่ ในการ ติดต่อใน 1 ปี	1 ครั้ง	93	-	-	-	-	-	13	80	93	37.200
	2-5 ครั้ง	144	2	-	-	-	1	15	126	144	57.600
	6-12 ครั้ง	12	-	-	-	-	-	2	10	12	4.800
	มากกว่า 12 ครั้ง	0	-	-	-	-	-	-	-	-	0.000
	ไม่ระบุ	1	-	-	-	-	-	-	1	1	0.400

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม			จำนวน	N/A	1	2	3	4	5	6	รวม	ร้อยละ	
2.1 เพศ	ชาย	84	250	5	-	-	-	1	19	59	84	33.600	100
	หญิง	166		6	-	-	-	3	30	127	166	66.400	
	ไม่ระบุ	0		-	-	-	-	-	-	-	-	0.000	
2.2 อายุ	น้อยกว่า 18 ปี	4	250	-	-	-	-	-	3	1	4	1.600	100
	18-29 ปี	79		1	-	-	-	1	18	59	79	31.600	
	30-39 ปี	66		1	-	-	-	-	11	54	66	26.400	
	40-49 ปี	64		2	-	-	-	1	11	50	64	25.600	
	50-59 ปี	31		6	-	-	-	1	3	21	31	12.400	
	60-69 ปี	3		-	-	-	-	1	2	-	3	1.200	
	70 ปี ขึ้นไป	1		1	-	-	-	-	-	-	1	0.400	
	ไม่ระบุ	2		-	-	-	-	-	1	1	2	0.800	
2.3 การศึกษา	ไม่ได้ศึกษา	0	250	-	-	-	-	-	-	-	-	0.000	100
	ประถมศึกษา	14		6	-	-	-	1	4	3	14	5.600	
	มัธยมศึกษาตอนต้น	12		1	-	-	-	-	5	6	12	4.800	
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	14		1	-	-	-	-	7	6	14	5.600	
	ปสว./อนุปริญญา	32		1	-	-	-	-	7	24	32	12.800	
	ปริญญาตรี	109		1	-	-	-	2	17	89	109	43.600	
	สูงกว่าปริญญาตรี	65		-	-	-	-	-	9	56	65	26.000	
	ไม่ระบุ	4		1	-	-	-	1	-	2	4	1.600	
2.4 อาชีพ	ว่างงาน/อยู่ระหว่างรองาน	5	250	-	-	-	-	-	4	1	5	2.000	100
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	57		2	-	-	-	-	10	45	57	22.800	
	ข้าราชการ/ลูกจ้างราชการ/รัฐวิสาหกิจ	40		-	-	-	-	1	5	34	40	16.000	
	พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	94		-	-	-	-	1	15	78	94	37.600	
	นักเรียน/นักศึกษา	8		1	-	-	-	1	3	3	8	3.200	
	วิชาชีพ เช่น หมอ, ทนาย, ฯลฯ	8		-	-	-	-	1	1	6	8	3.200	
	เกษียณ/ลูก-หลานเลี้ยง	0		-	-	-	-	-	-	-	-	0.000	
	พ่อบ้าน/แม่บ้าน	11		4	-	-	-	-	3	4	11	4.400	
	รับจ้างทั่วไป	26		4	-	-	-	-	8	14	26	10.400	
	เกษตรกร	1		-	-	-	-	-	-	1	1	0.400	
	ไม่ระบุ	0		-	-	-	-	-	-	-	-	0.000	
2.5 ฝ่ายหรือส่วนราชการที่ติดต่อ	ฝ่ายปกครอง	44	250	-	-	-	-	1	5	38	44	17.600	100
	ฝ่ายทะเบียน	164		10	-	-	-	1	39	114	164	65.600	
	ฝ่ายโยธา	8		-	-	-	-	-	1	7	8	3.200	
	ฝ่ายการคลัง	8		1	-	-	-	-	-	7	8	3.200	
	ฝ่ายรายได้	11		-	-	-	-	-	2	9	11	4.400	
	ฝ่ายเทคนิค	5		-	-	-	-	1	-	4	5	2.000	
	ฝ่ายการศึกษา	2		-	-	-	-	-	-	2	2	0.800	
	ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	3		-	-	-	-	1	2	-	3	1.200	
	ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ	1		-	-	-	-	-	-	1	1	0.400	
	ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	3		-	-	-	-	-	-	3	3	1.200	
	ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	1		-	-	-	-	-	-	1	1	0.400	
	ไม่ระบุ	0		-	-	-	-	-	-	-	-	0.000	
2.6 ความถี่ในการติดต่อใน 1 ปี	1 ครั้ง	93	250	4	-	-	-	2	25	62	93	37.200	100
	2-5 ครั้ง	144		7	-	-	-	2	21	114	144	57.600	
	6-12 ครั้ง	12		-	-	-	-	-	3	9	12	4.800	
	มากกว่า 12 ครั้ง	0		-	-	-	-	-	-	-	-	0.000	
	ไม่ระบุ	1		-	-	-	-	-	-	1	1	0.400	

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม			จำนวน	N/A	1	2	3	4	5	6	รวม	ร้อยละ	
2.1 เพศ	ชาย	84	250	1	-	1	1	1	12	68	84	33.600	100
	หญิง	166		-	-	-	-	-	20	146	166	66.400	
	ไม่ระบุ	0		-	-	-	-	-	-	-	-	0.000	
2.2 อายุ	น้อยกว่า 18 ปี	4	250	-	-	-	-	-	1	3	4	1.600	100
	18-29 ปี	79		-	-	-	-	-	9	70	79	31.600	
	30-39 ปี	66		-	-	-	1	-	7	58	66	26.400	
	40-49 ปี	64		-	-	1	-	-	7	56	64	25.600	
	50-59 ปี	31		1	-	-	-	-	6	24	31	12.400	
	60-69 ปี	3		-	-	-	-	1	1	1	3	1.200	
	70 ปี ขึ้นไป	1		-	-	-	-	-	1	-	1	0.400	
	ไม่ระบุ	2		-	-	-	-	-	-	2	2	0.800	
2.3 การศึกษา	ไม่ได้ศึกษา	0	250	-	-	-	-	-	-	-	-	0.000	100
	ประถมศึกษา	14		1	-	-	-	1	3	9	14	5.600	
	มัธยมศึกษาตอนต้น	12		-	-	-	1	-	2	9	12	4.800	
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	14		-	-	-	-	-	6	8	14	5.600	
	ปวส./อนุปริญญา	32		-	-	1	-	-	2	29	32	12.800	
	ปริญญาตรี	109		-	-	-	-	-	14	95	109	43.600	
	สูงกว่าปริญญาตรี	65		-	-	-	-	-	4	61	65	26.000	
	ไม่ระบุ	4		-	-	-	-	-	1	3	4	1.600	
2.4 อาชีพ	ว่างงาน/อยู่ระหว่างรองาน	5	250	-	-	-	-	-	3	2	5	2.000	100
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	57		-	-	-	-	1	6	50	57	22.800	
	ข้าราชการ/ลูกจ้างราชการ/รัฐวิสาหกิจ	40		-	-	-	-	-	5	35	40	16.000	
	พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	94		-	-	1	1	-	6	86	94	37.600	
	นักเรียน/นักศึกษา	8		-	-	-	-	-	3	5	8	3.200	
	วิชาชีพ เช่น หมอ, ทนาย, ฯลฯ	8		-	-	-	-	-	1	7	8	3.200	
	เกษียณ/ลูก-หลานเลี้ยง	0		-	-	-	-	-	-	-	-	0.000	
	พ่อบ้าน/แม่บ้าน	11		-	-	-	-	-	3	8	11	4.400	
	รับจ้างทั่วไป	26		1	-	-	-	-	5	20	26	10.400	
	เกษตรกร	1		-	-	-	-	-	-	1	1	0.400	
	ไม่ระบุ	0		-	-	-	-	-	-	-	-	0.000	
2.5 ฝ่าย หรือ ส่วน ราชการ ที่ติดต่อ	ฝ่ายปกครอง	44	250	-	-	-	-	-	4	40	44	17.600	100
	ฝ่ายทะเบียน	164		1	-	1	1	1	18	142	164	65.600	
	ฝ่ายโยธา	8		-	-	-	-	-	-	8	8	3.200	
	ฝ่ายการคลัง	8		-	-	-	-	-	2	6	8	3.200	
	ฝ่ายรายได้	11		-	-	-	-	-	2	9	11	4.400	
	ฝ่ายเทคนิค	5		-	-	-	-	-	2	3	5	2.000	
	ฝ่ายการศึกษา	2		-	-	-	-	-	1	1	2	0.800	
	ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	3		-	-	-	-	-	2	1	3	1.200	
	ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ	1		-	-	-	-	-	-	1	1	0.400	
	ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	3		-	-	-	-	-	-	3	3	1.200	
	ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	1		-	-	-	-	-	1	-	1	0.400	
	ไม่ระบุ	0		-	-	-	-	-	-	-	-	0.000	
2.6 ความถี่ ในการ ติดต่อใน 1 ปี	1 ครั้ง	93	250	-	-	1	-	-	14	78	93	37.200	100
	2-5 ครั้ง	144		1	-	-	1	1	17	124	144	57.600	
	6-12 ครั้ง	12		-	-	-	-	-	1	11	12	4.800	
	มากกว่า 12 ครั้ง	0		-	-	-	-	-	-	-	-	0.000	
	ไม่ระบุ	1		-	-	-	-	-	-	1	1	0.400	

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม			จำนวน	N/A	1	2	3	4	5	6	รวม	ร้อยละ	
2.1 เพศ	ชาย	84	250	-	-	-	-	1	10	73	84	33.600	100
	หญิง	166		-	-	-	-	-	11	155	166	66.400	
	ไม่ระบุ	0		-	-	-	-	-	-	-	-	0.000	
2.2 อายุ	น้อยกว่า 18 ปี	4	250	-	-	-	-	-	-	4	4	1.600	100
	18-29 ปี	79		-	-	-	-	-	2	77	79	31.600	
	30-39 ปี	66		-	-	-	-	-	4	62	66	26.400	
	40-49 ปี	64		-	-	-	-	1	7	56	64	25.600	
	50-59 ปี	31		-	-	-	-	-	5	26	31	12.400	
	60-69 ปี	3		-	-	-	-	-	2	1	3	1.200	
	70 ปี ขึ้นไป	1		-	-	-	-	-	1	-	1	0.400	
	ไม่ระบุ	2		-	-	-	-	-	-	2	2	0.800	
2.3 การศึกษา	ไม่ได้ศึกษา	0	250	-	-	-	-	-	-	-	-	0.000	100
	ประถมศึกษา	14		-	-	-	-	-	6	8	14	5.600	
	มัธยมศึกษาตอนต้น	12		-	-	-	-	-	2	10	12	4.800	
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	14		-	-	-	-	-	3	11	14	5.600	
	ปสว./อนุปริญญา	32		-	-	-	-	-	2	30	32	12.800	
	ปริญญาตรี	109		-	-	-	-	1	8	100	109	43.600	
	สูงกว่าปริญญาตรี	65		-	-	-	-	-	-	65	65	26.000	
	ไม่ระบุ	4		-	-	-	-	-	-	4	4	1.600	
2.4 อาชีพ	ว่างงาน/อยู่ระหว่างรองาน	5	250	-	-	-	-	-	1	4	5	2.000	100
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	57		-	-	-	-	-	3	54	57	22.800	
	ข้าราชการ/ลูกจ้างราชการ/รัฐวิสาหกิจ	40		-	-	-	-	-	4	36	40	16.000	
	พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	94		-	-	-	-	-	5	89	94	37.600	
	นักเรียน/นักศึกษา	8		-	-	-	-	-	-	8	8	3.200	
	วิชาชีพ เช่น หมอ, ทนาย, ฯลฯ	8		-	-	-	-	1	-	7	8	3.200	
	เกษียณ/ลูก-หลานเลี้ยง	0		-	-	-	-	-	-	-	-	0.000	
	พ่อบ้าน/แม่บ้าน	11		-	-	-	-	-	2	9	11	4.400	
	รับจ้างทั่วไป	26		-	-	-	-	-	6	20	26	10.400	
	เกษตรกร	1		-	-	-	-	-	-	1	1	0.400	
ไม่ระบุ	0	-	-	-	-	-	-	-	-	0.000			
2.5 ฝ่ายหรือส่วนราชการที่ติดต่อ	ฝ่ายปกครอง	44	250	-	-	-	-	1	-	43	44	17.600	100
	ฝ่ายทะเบียน	164		-	-	-	-	-	16	148	164	65.600	
	ฝ่ายโยธา	8		-	-	-	-	-	1	7	8	3.200	
	ฝ่ายการคลัง	8		-	-	-	-	-	1	7	8	3.200	
	ฝ่ายรายได้	11		-	-	-	-	-	1	10	11	4.400	
	ฝ่ายเทศกิจ	5		-	-	-	-	-	-	5	5	2.000	
	ฝ่ายการศึกษา	2		-	-	-	-	-	-	2	2	0.800	
	ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	3		-	-	-	-	-	1	2	3	1.200	
	ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ	1		-	-	-	-	-	-	1	1	0.400	
	ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	3		-	-	-	-	-	1	2	3	1.200	
	ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	1		-	-	-	-	-	-	1	1	0.400	
	ไม่ระบุ	0		-	-	-	-	-	-	-	-	0.000	
2.6 ความถี่ในการติดต่อใน 1 ปี	1 ครั้ง	93	250	-	-	-	-	-	10	83	93	37.200	100
	2-5 ครั้ง	144		-	-	-	-	1	11	132	144	57.600	
	6-12 ครั้ง	12		-	-	-	-	-	-	12	12	4.800	
	มากกว่า 12 ครั้ง	0		-	-	-	-	-	-	-	-	0.000	
	ไม่ระบุ	1		-	-	-	-	-	-	1	1	0.400	

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม		จำนวน	N/A	1	2	3	4	5	6	รวม	ร้อยละ
2.1 เพศ	ชาย	84	250	-	-	-	1	11	72	84	33.600
	หญิง	166		-	-	1	-	8	157	166	66.400
	ไม่ระบุ	0		-	-	-	-	-	-	-	0.000
2.2 อายุ	น้อยกว่า 18 ปี	4	250	-	-	-	-	-	4	4	1.600
	18-29 ปี	79		-	-	-	-	2	77	79	31.600
	30-39 ปี	66		-	-	1	-	5	60	66	26.400
	40-49 ปี	64		-	-	-	1	9	54	64	25.600
	50-59 ปี	31		-	-	-	-	3	28	31	12.400
	60-69 ปี	3		-	-	-	-	-	3	3	1.200
	70 ปี ขึ้นไป	1		-	-	-	-	-	1	1	0.400
	ไม่ระบุ	2		-	-	-	-	-	2	2	0.800
2.3 การศึกษา	ไม่ได้ศึกษา	0	250	-	-	-	-	-	-	-	0.000
	ประถมศึกษา	14		-	-	-	-	3	11	14	5.600
	มัธยมศึกษาตอนต้น	12		-	-	-	-	3	9	12	4.800
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	14		-	-	-	-	3	11	14	5.600
	ปสว./อนุปริญญา	32		-	-	-	1	3	28	32	12.800
	ปริญญาตรี	109		-	-	1	-	6	102	109	43.600
	สูงกว่าปริญญาตรี	65		-	-	-	-	1	64	65	26.000
	ไม่ระบุ	4		-	-	-	-	-	4	4	1.600
2.4 อาชีพ	ว่างงาน/อยู่ระหว่างรองาน	5	250	-	-	-	-	1	4	5	2.000
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	57		-	-	1	-	2	54	57	22.800
	ข้าราชการ/ลูกจ้างราชการ/รัฐวิสาหกิจ	40		-	-	-	-	5	35	40	16.000
	พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	94		-	-	-	1	5	88	94	37.600
	นักเรียน/นักศึกษา	8		-	-	-	-	-	8	8	3.200
	วิชาชีพ เช่น หมอ, ทนาย, ฯลฯ	8		-	-	-	-	1	7	8	3.200
	เกษียณ/ลูก-หลานเลี้ยง	0		-	-	-	-	-	-	-	0.000
	พ่อบ้าน/แม่บ้าน	11		-	-	-	-	1	10	11	4.400
	รับจ้างทั่วไป	26		-	-	-	-	4	22	26	10.400
	เกษตรกร	1		-	-	-	-	-	1	1	0.400
	ไม่ระบุ	0		-	-	-	-	-	-	-	0.000
2.5 ฝ่าย หรือ ส่วน ราชการ ที่ติดต่อ	ฝ่ายปกครอง	44	250	-	-	-	-	4	40	44	17.600
	ฝ่ายทะเบียน	164		-	-	-	1	15	148	164	65.600
	ฝ่ายโยธา	8		-	-	-	-	-	8	8	3.200
	ฝ่ายการคลัง	8		-	-	-	-	-	8	8	3.200
	ฝ่ายรายได้	11		-	-	-	-	-	11	11	4.400
	ฝ่ายเทศกิจ	5		-	-	-	-	-	5	5	2.000
	ฝ่ายการศึกษา	2		-	-	-	-	-	2	2	0.800
	ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	3		-	-	-	-	-	3	3	1.200
	ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ	1		-	-	-	-	-	1	1	0.400
	ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	3		-	-	-	-	-	3	3	1.200
	ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	1		-	-	1	-	-	-	1	0.400
	ไม่ระบุ	0		-	-	-	-	-	-	-	0.000
2.6 ความถี่ ในการ ติดต่อใน 1 ปี	1 ครั้ง	93	250	-	-	-	1	8	84	93	37.200
	2-5 ครั้ง	144		-	-	1	-	9	134	144	57.600
	6-12 ครั้ง	12		-	-	-	-	2	10	12	4.800
	มากกว่า 12 ครั้ง	0		-	-	-	-	-	-	-	0.000
	ไม่ระบุ	1		-	-	-	-	-	1	1	0.400

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม			จำนวน	N/A	1	2	3	4	5	6	รวม	ร้อยละ	
2.1 เพศ	ชาย	84	250	-	-	-	1	2	15	66	84	33.600	100
	หญิง	166		2	-	-	-	1	27	136	166	66.400	
	ไม่ระบุ	0		-	-	-	-	-	-	-	-	0.000	
2.2 อายุ	น้อยกว่า 18 ปี	4	250	-	-	-	-	1	1	2	4	1.600	100
	18-29 ปี	79		-	-	-	1	-	11	67	79	31.600	
	30-39 ปี	66		-	-	-	-	-	11	55	66	26.400	
	40-49 ปี	64		-	-	-	-	2	9	53	64	25.600	
	50-59 ปี	31		2	-	-	-	-	7	22	31	12.400	
	60-69 ปี	3		-	-	-	-	-	2	1	3	1.200	
	70 ปี ขึ้นไป	1		-	-	-	-	-	1	-	1	0.400	
	ไม่ระบุ	2		-	-	-	-	-	-	2	2	0.800	
2.3 การศึกษา	ไม่ได้ศึกษา	0	250	-	-	-	-	-	-	-	-	0.000	100
	ประถมศึกษา	14		1	-	-	-	-	6	7	14	5.600	
	มัธยมศึกษาตอนต้น	12		-	-	-	-	-	5	7	12	4.800	
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	14		-	-	-	1	1	4	8	14	5.600	
	ปสว./อนุปริญญา	32		-	-	-	-	1	6	25	32	12.800	
	ปริญญาตรี	109		-	-	-	-	1	17	91	109	43.600	
	สูงกว่าปริญญาตรี	65		-	-	-	-	-	3	62	65	26.000	
	ไม่ระบุ	4		1	-	-	-	-	1	2	4	1.600	
2.4 อาชีพ	ว่างงาน/อยู่ระหว่างรองาน	5	250	-	-	-	-	-	2	3	5	2.000	100
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	57		1	-	-	1	-	6	49	57	22.800	
	ข้าราชการ/ลูกจ้างราชการ/รัฐวิสาหกิจ	40		-	-	-	-	-	10	30	40	16.000	
	พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	94		-	-	-	-	1	10	83	94	37.600	
	นักเรียน/นักศึกษา	8		-	-	-	-	1	3	4	8	3.200	
	วิชาชีพ เช่น หมอ, ทนาย, ฯลฯ	8		-	-	-	-	1	1	6	8	3.200	
	เกษียณ/ลูก-หลานเลี้ยง	0		-	-	-	-	-	-	-	-	0.000	
	พ่อบ้าน/แม่บ้าน	11		1	-	-	-	-	2	8	11	4.400	
	รับจ้างทั่วไป	26		-	-	-	-	-	8	18	26	10.400	
	เกษตรกร	1		-	-	-	-	-	-	1	1	0.400	
	ไม่ระบุ	0		-	-	-	-	-	-	-	-	0.000	
2.5 ฝ่ายหรือ ส่วน ราชการ ที่ติดต่อ	ฝ่ายปกครอง	44	250	1	-	-	-	1	4	38	44	17.600	100
	ฝ่ายทะเบียน	164		1	-	-	1	2	29	131	164	65.600	
	ฝ่ายโยธา	8		-	-	-	-	-	1	7	8	3.200	
	ฝ่ายการคลัง	8		-	-	-	-	-	1	7	8	3.200	
	ฝ่ายรายได้	11		-	-	-	-	-	4	7	11	4.400	
	ฝ่ายเทคนิค	5		-	-	-	-	-	1	4	5	2.000	
	ฝ่ายการศึกษา	2		-	-	-	-	-	-	2	2	0.800	
	ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	3		-	-	-	-	-	2	1	3	1.200	
	ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ	1		-	-	-	-	-	-	1	1	0.400	
	ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	3		-	-	-	-	-	-	3	3	1.200	
	ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	1		-	-	-	-	-	-	1	1	0.400	
	ไม่ระบุ	0		-	-	-	-	-	-	-	-	0.000	
	2.6 ความถี่ ในการ ติดต่อใน 1 ปี	1 ครั้ง		93	250	-	-	-	-	2	15	76	
2-5 ครั้ง		144	2	-		-	-	1	27	114	144	57.600	
6-12 ครั้ง		12	-	-		-	1	-	-	11	12	4.800	
มากกว่า 12 ครั้ง		0	-	-		-	-	-	-	-	-	0.000	
ไม่ระบุ		1	-	-		-	-	-	-	1	1	0.400	

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม			จำนวน	N/A	1	2	3	4	5	6	รวม	ร้อยละ	
2.1 เพศ	ชาย	84	250	3	-	-	-	3	15	63	84	33.600	100
	หญิง	166		8	-	-	-	-	21	137	166	66.400	
	ไม่ระบุ	0		-	-	-	-	-	-	-	-	0.000	
2.2 อายุ	น้อยกว่า 18 ปี	4	250	-	-	-	-	-	1	3	4	1.600	100
	18-29 ปี	79		2	-	-	-	1	9	67	79	31.600	
	30-39 ปี	66		2	-	-	-	1	10	53	66	26.400	
	40-49 ปี	64		-	-	-	-	1	11	52	64	25.600	
	50-59 ปี	31		6	-	-	-	-	4	21	31	12.400	
	60-69 ปี	3		1	-	-	-	-	1	1	3	1.200	
	70 ปี ขึ้นไป	1		-	-	-	-	-	-	1	1	0.400	
	ไม่ระบุ	2		-	-	-	-	-	-	2	2	0.800	
2.3 การศึกษา	ไม่ได้ศึกษา	0	250	-	-	-	-	-	-	-	-	0.000	100
	ประถมศึกษา	14		3	-	-	-	-	3	8	14	5.600	
	มัธยมศึกษาตอนต้น	12		1	-	-	-	1	2	8	12	4.800	
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	14		1	-	-	-	1	4	8	14	5.600	
	ปสว./อนุปริญญา	32		1	-	-	-	1	2	28	32	12.800	
	ปริญญาตรี	109		2	-	-	-	-	18	89	109	43.600	
	สูงกว่าปริญญาตรี	65		-	-	-	-	-	7	58	65	26.000	
	ไม่ระบุ	4		3	-	-	-	-	-	1	4	1.600	
2.4 อาชีพ	ว่างงาน/อยู่ระหว่างรองาน	5	250	-	-	-	-	-	2	3	5	2.000	100
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	57		4	-	-	-	1	8	44	57	22.800	
	ข้าราชการ/ลูกจ้างราชการ/รัฐวิสาหกิจ	40		-	-	-	-	-	6	34	40	16.000	
	พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	94		1	-	-	-	2	10	81	94	37.600	
	นักเรียน/นักศึกษา	8		2	-	-	-	-	1	5	8	3.200	
	วิชาชีพ เช่น หมอ, ทนาย, ฯลฯ	8		-	-	-	-	-	1	7	8	3.200	
	เกษียณ/ลูก-หลานเลี้ยง	0		-	-	-	-	-	-	-	-	0.000	
	พ่อบ้าน/แม่บ้าน	11		2	-	-	-	-	1	8	11	4.400	
	รับจ้างทั่วไป	26		2	-	-	-	-	7	17	26	10.400	
	เกษตรกร	1		-	-	-	-	-	-	1	1	0.400	
	ไม่ระบุ	0		-	-	-	-	-	-	-	-	0.000	
2.5 ฝ่ายหรือ ส่วน ราชการ ที่ติดต่อ	ฝ่ายปกครอง	44	250	1	-	-	-	-	6	37	44	17.600	100
	ฝ่ายทะเบียน	164		6	-	-	-	3	27	128	164	65.600	
	ฝ่ายโยธา	8		-	-	-	-	-	-	8	8	3.200	
	ฝ่ายการคลัง	8		1	-	-	-	-	1	6	8	3.200	
	ฝ่ายรายได้	11		1	-	-	-	-	1	9	11	4.400	
	ฝ่ายเทคนิค	5		1	-	-	-	-	-	4	5	2.000	
	ฝ่ายการศึกษา	2		-	-	-	-	-	-	2	2	0.800	
	ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	3		1	-	-	-	-	1	1	3	1.200	
	ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ	1		-	-	-	-	-	-	1	1	0.400	
	ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	3		-	-	-	-	-	-	3	3	1.200	
	ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	1		-	-	-	-	-	-	1	1	0.400	
	ไม่ระบุ	0		-	-	-	-	-	-	-	-	0.000	
2.6 ความถี่ ในการ ติดต่อใน 1 ปี	1 ครั้ง	93	250	5	-	-	-	1	19	68	93	37.200	100
	2-5 ครั้ง	144		6	-	-	-	1	14	123	144	57.600	
	6-12 ครั้ง	12		-	-	-	-	1	3	8	12	4.800	
	มากกว่า 12 ครั้ง	0		-	-	-	-	-	-	-	-	0.000	
	ไม่ระบุ	1		-	-	-	-	-	-	1	1	0.400	

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม			จำนวน	N/A	1	2	3	4	5	6	รวม	ร้อยละ	
อายุ	ชาย	84	250	-	-	-	-	2	11	71	84	33.600	100
	หญิง	166		3	-	-	-	-	15	148	166	66.400	
	ไม่ระบุ	0		-	-	-	-	-	-	-	-	0.000	
อายุ	น้อยกว่า 18 ปี	4	250	-	-	-	-	-	1	3	4	1.600	100
	18-29 ปี	79		2	-	-	-	-	6	71	79	31.600	
	30-39 ปี	66		-	-	-	-	-	7	59	66	26.400	
	40-49 ปี	64		1	-	-	-	2	3	58	64	25.600	
	50-59 ปี	31		-	-	-	-	-	6	25	31	12.400	
	60-69 ปี	3		-	-	-	-	-	2	1	3	1.200	
	70 ปี ขึ้นไป	1		-	-	-	-	-	1	-	1	0.400	
	ไม่ระบุ	2		-	-	-	-	-	-	2	2	0.800	
การศึกษา	ไม่ไปศึกษา	0	250	-	-	-	-	-	-	-	-	0.000	100
	ประถมศึกษา	14		-	-	-	-	-	5	9	14	5.600	
	ประถมศึกษาตอนต้น	12		1	-	-	-	-	2	9	12	4.800	
	ประถมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	14		1	-	-	-	-	5	8	14	5.600	
	ปวช./อนุปริญญา	32		-	-	-	-	1	2	29	32	12.800	
	ปริญญาตรี	109		1	-	-	-	1	8	99	109	43.600	
	สูงกว่าปริญญาตรี	65		-	-	-	-	-	3	62	65	26.000	
	ไม่ระบุ	4		-	-	-	-	-	1	3	4	1.600	
อาชีพ	ว่างงาน/อยู่ระหว่างรองาน	5	250	-	-	-	-	-	-	5	5	2.000	100
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	57		-	-	-	-	-	5	52	57	22.800	
	ข้าราชการ/ลูกจ้างราชการ/รัฐวิสาหกิจ	40		-	-	-	-	-	5	35	40	16.000	
	พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	94		-	-	-	-	1	7	86	94	37.600	
	นักเรียน/นักศึกษา	8		1	-	-	-	-	1	6	8	3.200	
	วิชาชีพ เช่น หมอ, ทนาย, ฯลฯ	8		-	-	-	-	1	-	7	8	3.200	
	เกษียณ/ลูก-หลานเลี้ยง	0		-	-	-	-	-	-	-	-	0.000	
	พ่อบ้าน/แม่บ้าน	11		1	-	-	-	-	3	7	11	4.400	
	รับจ้างทั่วไป	26		1	-	-	-	-	5	20	26	10.400	
	เกษตรกร	1		-	-	-	-	-	-	1	1	0.400	
	ไม่ระบุ	0		-	-	-	-	-	-	-	-	0.000	
อาชีพ	ค้าปลีกครอง	44	250	-	-	-	-	1	-	43	44	17.600	100
	ค้าพาณิชย	164		3	-	-	-	1	20	140	164	65.600	
	ค้าโยธา	8		-	-	-	-	-	1	7	8	3.200	
	ค้าการคลัง	8		-	-	-	-	-	2	6	8	3.200	
	ค้ารายได้	11		-	-	-	-	-	1	10	11	4.400	
	ค้าเทศกาล	5		-	-	-	-	-	-	5	5	2.000	
	ค้าการศึกษา	2		-	-	-	-	-	-	2	2	0.800	
	ค้าสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	3		-	-	-	-	-	2	1	3	1.200	
	ค้ารักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ	1		-	-	-	-	-	-	1	1	0.400	
	ค้าพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	3		-	-	-	-	-	-	3	3	1.200	
	ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	1		-	-	-	-	-	-	1	1	0.400	
	ไม่ระบุ	0		-	-	-	-	-	-	-	-	0.000	
	ความถี่ในการไป	1 ครั้ง		93	250	2	-	-	-	1	13	77	
2-5 ครั้ง		144	1	-		-	-	1	12	130	144	57.600	
6-12 ครั้ง		12	-	-		-	-	-	1	11	12	4.800	
มากกว่า 12 ครั้ง		0	-	-		-	-	-	-	-	-	0.000	
ไม่ระบุ		1	-	-		-	-	-	-	1	1	0.400	

กิจกรรม/กิจกรรมย่อย		จำนวน	N/A	1	2	3	4	5	6	รวม	ร้อยละ	
2.1	รวม	84	1	-	-	-	-	18	65	84	33.600	100
	ไม่ระบุ	166	4	-	-	-	-	30	132	166	66.400	
	ไม่ระบุ	0	-	-	-	-	-	-	-	-	0.000	
2.2	พนักงาน/ช่าง	4	-	-	-	-	-	2	2	4	1.600	100
	ช่าง	79	1	-	-	-	-	14	64	79	31.600	
	ช่าง	66	-	-	-	-	-	10	56	66	26.400	
	ช่าง	64	1	-	-	-	-	11	52	64	25.600	
	ช่าง	31	1	-	-	-	-	9	21	31	12.400	
	ช่าง	3	2	-	-	-	-	1	-	3	1.200	
	ช่าง	1	-	-	-	-	-	1	-	1	0.400	
	ช่าง	2	-	-	-	-	-	-	2	2	0.800	
	ช่าง	0	-	-	-	-	-	-	-	-	0.000	
2.3	พนักงาน/ช่าง	14	2	-	-	-	-	8	4	14	5.600	100
	พนักงาน/ช่าง	12	1	-	-	-	-	3	8	12	4.800	
	พนักงาน/ช่าง	14	-	-	-	-	-	5	9	14	5.600	
	พนักงาน/ช่าง	32	-	-	-	-	-	8	24	32	12.800	
	พนักงาน/ช่าง	109	1	-	-	-	-	15	93	109	43.600	
	พนักงาน/ช่าง	65	-	-	-	-	-	8	57	65	26.000	
	พนักงาน/ช่าง	4	1	-	-	-	-	1	2	4	1.600	
	พนักงาน/ช่าง	5	-	-	-	-	-	1	4	5	2.000	
	พนักงาน/ช่าง	57	1	-	-	-	-	16	40	57	22.800	
2.4	พนักงาน/ช่าง	40	-	-	-	-	-	6	34	40	16.000	100
	พนักงาน/ช่าง	94	1	-	-	-	-	9	84	94	37.600	
	พนักงาน/ช่าง	8	1	-	-	-	-	1	6	8	3.200	
	พนักงาน/ช่าง	8	-	-	-	-	-	1	7	8	3.200	
	พนักงาน/ช่าง	0	-	-	-	-	-	-	-	-	0.000	
	พนักงาน/ช่าง	11	2	-	-	-	-	3	6	11	4.400	
	พนักงาน/ช่าง	26	-	-	-	-	-	11	15	26	10.400	
	พนักงาน/ช่าง	1	-	-	-	-	-	-	1	1	0.400	
	พนักงาน/ช่าง	0	-	-	-	-	-	-	-	-	0.000	
2.5	ฝ่ายปกครอง	44	-	-	-	-	-	5	39	44	17.600	100
	ฝ่ายทะเบียน	164	3	-	-	-	-	36	125	164	65.600	
	ฝ่ายโยธา	8	-	-	-	-	-	-	8	8	3.200	
	ฝ่ายการคลัง	8	-	-	-	-	-	1	7	8	3.200	
	ฝ่ายรายได้	11	-	-	-	-	-	2	9	11	4.400	
	ฝ่ายเทคนิค	5	1	-	-	-	-	2	2	5	2.000	
	ฝ่ายการศึกษา	2	-	-	-	-	-	-	2	2	0.800	
	ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	3	1	-	-	-	-	1	1	3	1.200	
	ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ	1	-	-	-	-	-	1	-	1	0.400	
2.6	ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	3	-	-	-	-	-	-	3	3	1.200	100
	ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	1	-	-	-	-	-	-	1	1	0.400	
	ไม่ระบุ	0	-	-	-	-	-	-	-	-	0.000	
	1 ครั้ง	93	1	-	-	-	-	21	71	93	37.200	
	2-5 ครั้ง	144	4	-	-	-	-	25	115	144	57.600	
	6-12 ครั้ง	12	-	-	-	-	-	2	10	12	4.800	
	มากกว่า 12 ครั้ง	0	-	-	-	-	-	-	-	-	0.000	
	ไม่ระบุ	1	-	-	-	-	-	-	1	1	0.400	

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม		จำนวน	N/A	1	2	3	4	5	6	รวม	ร้อยละ
2.1 เพศ	ชาย	84	-	-	-	-	3	16	65	84	33.600
	หญิง	166	1	-	-	-	1	27	137	166	66.400
	ไม่ระบุ	0	-	-	-	-	-	-	-	-	0.000
2.2 อายุ	น้อยกว่า 18 ปี	4	-	-	-	-	1	1	2	4	1.600
	18-29 ปี	79	-	-	-	-	-	13	66	79	31.600
	30-39 ปี	66	-	-	-	-	-	10	56	66	26.400
	40-49 ปี	64	1	-	-	-	2	9	52	64	25.600
	50-59 ปี	31	-	-	-	-	1	6	24	31	12.400
	60-69 ปี	3	-	-	-	-	-	2	1	3	1.200
	70 ปี ขึ้นไป	1	-	-	-	-	-	1	-	1	0.400
	ไม่ระบุ	2	-	-	-	-	-	1	1	2	0.800
	ไม่ได้ศึกษา	0	-	-	-	-	-	-	-	-	0.000
2.3 ระดับ ศึกษา	ประถมศึกษา	14	-	-	-	-	-	5	9	14	5.600
	มัธยมศึกษาตอนต้น	12	1	-	-	-	1	4	6	12	4.800
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	14	-	-	-	-	-	4	10	14	5.600
	ปสว./อนุปริญญา	32	-	-	-	-	1	3	28	32	12.800
	ปริญญาตรี	109	-	-	-	-	2	18	89	109	43.600
	สูงกว่าปริญญาตรี	65	-	-	-	-	-	8	57	65	26.000
	ไม่ระบุ	4	-	-	-	-	-	1	3	4	1.600
	ว่างงาน/อยู่ระหว่างรองาน	5	-	-	-	-	1	2	2	5	2.000
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	57	-	-	-	-	-	10	47	57	22.800
2.4 อาชีพ	ข้าราชการ/ลูกจ้างราชการ/รัฐวิสาหกิจ	40	-	-	-	-	1	5	34	40	16.000
	พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	94	-	-	-	-	1	11	82	94	37.600
	นักเรียน/นักศึกษา	8	-	-	-	-	-	3	5	8	3.200
	วิชาชีพ เช่น หมอ, ทนาย, ฯลฯ	8	-	-	-	-	1	2	5	8	3.200
	เกษียณ/ลูก-หลานเลี้ยง	0	-	-	-	-	-	-	-	-	0.000
	พ่อบ้าน/แม่บ้าน	11	1	-	-	-	-	3	7	11	4.400
	รับจ้างทั่วไป	26	-	-	-	-	-	7	19	26	10.400
	เกษตรกร	1	-	-	-	-	-	-	1	1	0.400
	ไม่ระบุ	0	-	-	-	-	-	-	-	-	0.000
2.5 ฝ่าย หรือ ส่วน ราชการ ที่ติดต่อ	ฝ่ายปกครอง	44	-	-	-	-	1	5	38	44	17.600
	ฝ่ายทะเบียน	164	1	-	-	-	3	30	130	164	65.600
	ฝ่ายโยธา	8	-	-	-	-	-	1	7	8	3.200
	ฝ่ายการคลัง	8	-	-	-	-	-	2	6	8	3.200
	ฝ่ายรายได้	11	-	-	-	-	-	2	9	11	4.400
	ฝ่ายเทศกิจ	5	-	-	-	-	-	1	4	5	2.000
	ฝ่ายการศึกษา	2	-	-	-	-	-	-	2	2	0.800
	ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	3	-	-	-	-	-	2	1	3	1.200
	ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ	1	-	-	-	-	-	1	1	1	0.400
	ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	3	-	-	-	-	-	-	3	3	1.200
	ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	1	-	-	-	-	-	-	1	1	0.400
	ไม่ระบุ	0	-	-	-	-	-	-	-	-	0.000
2.6 ความถี่ ในการ ติดต่อใน 1 ปี	1 ครั้ง	93	-	-	-	-	1	19	73	93	37.200
	2-5 ครั้ง	144	1	-	-	-	3	23	117	144	57.600
	6-12 ครั้ง	12	-	-	-	-	-	1	11	12	4.800
	มากกว่า 12 ครั้ง	0	-	-	-	-	-	-	-	-	0.000
	ไม่ระบุ	1	-	-	-	-	-	-	1	1	0.400

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม		จำนวน	N/A	1	2	3	4	5	6	รวม	ร้อยละ	
2.1 เพศ	ชาย	84	-	-	-	-	1	17	66	84	33.600	100
	หญิง	166	1	-	-	-	3	21	141	166	66.400	
	ไม่ระบุ	0	-	-	-	-	-	-	-	-	0.000	
2.2 อายุ	น้อยกว่า 18 ปี	4	-	-	-	-	-	1	3	4	1.600	100
	18-29 ปี	79	-	-	-	-	1	9	69	79	31.600	
	30-39 ปี	66	-	-	-	-	1	11	54	66	26.400	
	40-49 ปี	64	1	-	-	-	2	8	53	64	25.600	
	50-59 ปี	31	-	-	-	-	-	5	26	31	12.400	
	60-69 ปี	3	-	-	-	-	-	2	1	3	1.200	
	70 ปี ขึ้นไป	1	-	-	-	-	-	1	-	1	0.400	
	ไม่ระบุ	2	-	-	-	-	-	1	1	2	0.800	
2.3 การศึกษา	ไม่ได้ศึกษา	0	-	-	-	-	-	-	-	-	0.000	100
	ประถมศึกษา	14	-	-	-	-	-	6	8	14	5.600	
	มัธยมศึกษาตอนต้น	12	1	-	-	-	-	4	7	12	4.800	
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	14	-	-	-	-	-	2	12	14	5.600	
	ปวส./อนุปริญญา	32	-	-	-	-	1	5	26	32	12.800	
	ปริญญาตรี	109	-	-	-	-	2	12	95	109	43.600	
	สูงกว่าปริญญาตรี	65	-	-	-	-	1	8	56	65	26.000	
	ไม่ระบุ	4	-	-	-	-	-	1	3	4	1.600	
2.4 อาชีพ	ว่างงาน/อยู่ระหว่างรองาน	5	-	-	-	-	-	1	4	5	2.000	100
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	57	-	-	-	-	-	9	48	57	22.800	
	ข้าราชการ/ลูกจ้างราชการ/รัฐวิสาหกิจ	40	-	-	-	-	1	6	33	40	16.000	
	พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	94	-	-	-	-	1	12	81	94	37.600	
	นักเรียน/นักศึกษา	8	-	-	-	-	-	2	6	8	3.200	
	วิชาชีพ เช่น หมอ, ทนาย, ฯลฯ	8	-	-	-	-	-	1	7	8	3.200	
	เกษียณ/ลูก-หลานเลี้ยง	0	-	-	-	-	-	-	-	-	0.000	
	พ่อบ้าน/แม่บ้าน	11	1	-	-	-	-	2	8	11	4.400	
	รับจ้างทั่วไป	26	-	-	-	-	2	5	19	26	10.400	
	เกษตรกร	1	-	-	-	-	-	-	1	1	0.400	
	ไม่ระบุ	0	-	-	-	-	-	-	-	-	0.000	
2.5 ฝ่าย หรือ ส่วน งาน ที่ติดต่อ	ฝ่ายปกครอง	44	-	-	-	-	1	6	37	44	17.600	100
	ฝ่ายทะเบียน	164	1	-	-	-	3	23	137	164	65.600	
	ฝ่ายโยธา	8	-	-	-	-	-	-	8	8	3.200	
	ฝ่ายการคลัง	8	-	-	-	-	-	2	6	8	3.200	
	ฝ่ายรายได้	11	-	-	-	-	-	2	9	11	4.400	
	ฝ่ายเทคนิค	5	-	-	-	-	1	4	5	5	2.000	
	ฝ่ายการศึกษา	2	-	-	-	-	-	-	2	2	0.800	
	ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	3	-	-	-	-	-	2	1	3	1.200	
	ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ	1	-	-	-	-	1	-	1	1	0.400	
	ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	3	-	-	-	-	-	-	3	3	1.200	
	ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	1	-	-	-	-	-	1	-	1	0.400	
	ไม่ระบุ	0	-	-	-	-	-	-	-	-	0.000	
2.6 ความถี่ ในการ ติดต่อใน 1 ปี	1 ครั้ง	93	-	-	-	-	3	11	79	93	37.200	100
	2-5 ครั้ง	144	1	-	-	-	1	26	116	144	57.600	
	6-12 ครั้ง	12	-	-	-	-	-	1	11	12	4.800	
	มากกว่า 12 ครั้ง	0	-	-	-	-	-	-	-	-	0.000	
	ไม่ระบุ	1	-	-	-	-	-	-	1	1	0.400	

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม			จำนวน	N/A	1	2	3	4	5	6	รวม	ร้อยละ	
2.1 เพศ	ชาย	84	250	1	-	-	-	1	14	68	84	33.600	100
	หญิง	166		-	-	-	-	-	23	143	166	66.400	
	ไม่ระบุ	0		-	-	-	-	-	-	-	-	0.000	
2.2 อายุ	น้อยกว่า 18 ปี	4	250	-	-	-	-	1	1	2	4	1.600	100
	18-29 ปี	79		-	-	-	-	-	12	67	79	31.600	
	30-39 ปี	66		-	-	-	-	-	5	61	66	26.400	
	40-49 ปี	64		-	-	-	-	-	6	58	64	25.600	
	50-59 ปี	31		1	-	-	-	-	10	20	31	12.400	
	60-69 ปี	3		-	-	-	-	-	2	1	3	1.200	
	70 ปี ขึ้นไป	1		-	-	-	-	-	1	-	1	0.400	
	ไม่ระบุ	2		-	-	-	-	-	-	2	2	0.800	
2.3 การ ศึกษา	ไม่ได้ศึกษา	0	250	-	-	-	-	-	-	-	-	0.000	100
	ประถมศึกษา	14		1	-	-	-	-	6	7	14	5.600	
	มัธยมศึกษาตอนต้น	12		-	-	-	-	1	2	9	12	4.800	
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	14		-	-	-	-	-	4	10	14	5.600	
	ปสว./อนุปริญญา	32		-	-	-	-	-	5	27	32	12.800	
	ปริญญาตรี	109		-	-	-	-	-	13	96	109	43.600	
	สูงกว่าปริญญาตรี	65		-	-	-	-	-	5	60	65	26.000	
	ไม่ระบุ	4		-	-	-	-	-	2	2	4	1.600	
2.4 อาชีพ	ว่างงาน/อยู่ระหว่างรองาน	5	250	-	-	-	-	1	2	2	5	2.000	100
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	57		1	-	-	-	-	5	51	57	22.800	
	ข้าราชการ/ลูกจ้างราชการ/รัฐวิสาหกิจ	40		-	-	-	-	-	5	35	40	16.000	
	พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	94		-	-	-	-	-	8	86	94	37.600	
	นักเรียน/นักศึกษา	8		-	-	-	-	-	2	6	8	3.200	
	วิชาชีพ เช่น หมอ, ทนาย, ฯลฯ	8		-	-	-	-	-	1	7	8	3.200	
	เกษียณ/ลูก-หลานเลี้ยง	0		-	-	-	-	-	-	-	-	0.000	
	พ่อบ้าน/แม่บ้าน	11		-	-	-	-	-	5	6	11	4.400	
	รับจ้างทั่วไป	26		-	-	-	-	-	9	17	26	10.400	
	เกษตรกร	1		-	-	-	-	-	-	1	1	0.400	
	ไม่ระบุ	0		-	-	-	-	-	-	-	-	0.000	
2.5 ฝ่าย หรือ ส่วน ราชการ ที่ติดต่อ	ฝ่ายปกครอง	44	250	-	-	-	-	-	3	41	44	17.600	100
	ฝ่ายทะเบียน	164		1	-	-	-	1	27	135	164	65.600	
	ฝ่ายโยธา	8		-	-	-	-	-	2	6	8	3.200	
	ฝ่ายการคลัง	8		-	-	-	-	-	1	7	8	3.200	
	ฝ่ายรายได้	11		-	-	-	-	-	1	10	11	4.400	
	ฝ่ายเทคนิค	5		-	-	-	-	-	1	4	5	2.000	
	ฝ่ายการศึกษา	2		-	-	-	-	-	-	2	2	0.800	
	ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	3		-	-	-	-	-	2	1	3	1.200	
	ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ	1		-	-	-	-	-	-	1	1	0.400	
	ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	3		-	-	-	-	-	-	3	3	1.200	
	ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	1		-	-	-	-	-	-	1	1	0.400	
	ไม่ระบุ	0		-	-	-	-	-	-	-	-	0.000	
2.6 ความถี่ ในการ ติดต่อใน 1 ปี	1 ครั้ง	93	250	-	-	-	-	-	22	71	93	37.200	100
	2-5 ครั้ง	144		1	-	-	-	1	14	128	144	57.600	
	6-12 ครั้ง	12		-	-	-	-	-	-	12	12	4.800	
	มากกว่า 12 ครั้ง	0		-	-	-	-	-	-	-	-	0.000	
	ไม่ระบุ	1		-	-	-	-	-	1	-	1	0.400	

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม			จำนวน	N/A	1	2	3	4	5	6	รวม	ร้อยละ		
2.1 เพศ	ชาย	84	250	1	-	-	-	2	10	71	84	33.600	100	
	หญิง	166		-	-	-	-	-	17	149	166	66.400		
	ไม่ระบุ	0		-	-	-	-	-	-	-	-	0.000		
2.2 อายุ	น้อยกว่า 18 ปี	4	250	-	-	-	-	-	2	2	4	1.600	100	
	18-29 ปี	79		-	-	-	-	-	6	73	79	31.600		
	30-39 ปี	66		-	-	-	-	-	4	62	66	26.400		
	40-49 ปี	64		-	-	-	-	1	6	57	64	25.600		
	50-59 ปี	31		1	-	-	-	1	6	23	31	12.400		
	60-69 ปี	3		-	-	-	-	-	1	2	3	1.200		
	70 ปี ขึ้นไป	1		-	-	-	-	-	1	-	1	0.400		
	ไม่ระบุ	2		-	-	-	-	-	1	1	2	0.800		
2.3 การศึกษา	ไม่ได้ศึกษา	0	250	-	-	-	-	-	-	-	-	0.000	100	
	ประถมศึกษา	14		1	-	-	-	-	-	5	8	14		5.600
	มัธยมศึกษาตอนต้น	12		-	-	-	-	-	3	9	12	4.800		
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	14		-	-	-	-	1	4	9	14	5.600		
	ปสว./อนุปริญญา	32		-	-	-	-	-	3	29	32	12.800		
	ปริญญาตรี	109		-	-	-	-	1	9	99	109	43.600		
	สูงกว่าปริญญาตรี	65		-	-	-	-	-	2	63	65	26.000		
	ไม่ระบุ	4		-	-	-	-	-	1	3	4	1.600		
2.4 อาชีพ	ว่างงาน/อยู่ระหว่างรองาน	5	250	-	-	-	-	-	3	2	5	2.000	100	
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	57		1	-	-	-	-	-	3	53	57		22.800
	ข้าราชการ/ลูกจ้างราชการ/รัฐวิสาหกิจ	40		-	-	-	-	1	3	36	40	16.000		
	พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	94		-	-	-	-	-	7	87	94	37.600		
	นักเรียน/นักศึกษา	8		-	-	-	-	-	2	6	8	3.200		
	วิชาชีพ เช่น หมอ, ทนาย, ฯลฯ	8		-	-	-	-	1	-	7	8	3.200		
	เกษียณ/ลูก-หลานเลี้ยง	0		-	-	-	-	-	-	-	-	0.000		
	พ่อบ้าน/แม่บ้าน	11		-	-	-	-	-	3	8	11	4.400		
	รับจ้างทั่วไป	26		-	-	-	-	-	6	20	26	10.400		
	เกษตรกร	1		-	-	-	-	-	-	1	1	0.400		
2.5 ฝ่ายงานหรือส่วนงานที่รับผิดชอบ	ไม่ระบุ	0	250	-	-	-	-	-	-	-	-	0.000	100	
	ฝ่ายปกครอง	44		-	-	-	-	1	3	40	44	17.600		
	ฝ่ายทะเบียน	164		1	-	-	-	1	18	144	164	65.600		
	ฝ่ายโยธา	8		-	-	-	-	-	1	7	8	3.200		
	ฝ่ายการคลัง	8		-	-	-	-	-	1	7	8	3.200		
	ฝ่ายรายได้	11		-	-	-	-	-	1	10	11	4.400		
	ฝ่ายเทศกิจ	5		-	-	-	-	-	1	4	5	2.000		
	ฝ่ายการศึกษา	2		-	-	-	-	-	-	2	2	0.800		
	ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	3		-	-	-	-	-	2	1	3	1.200		
	ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ	1		-	-	-	-	-	-	1	1	0.400		
	ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	3		-	-	-	-	-	-	3	3	1.200		
	ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	1		-	-	-	-	-	-	1	1	0.400		
	2.6 ความถี่ในการติดต่อในปี	ไม่ระบุ		0	250	-	-	-	-	-	-	-		-
1 ครั้ง		93	-	-		-	-	1	17	75	93	37.200		
2-5 ครั้ง		144	1	-		-	-	1	9	133	144	57.600		
6-12 ครั้ง		12	-	-		-	-	-	1	11	12	4.800		
มากกว่า 12 ครั้ง		0	-	-		-	-	-	-	-	-	0.000		
	ไม่ระบุ	1	250	-	-	-	-	-	-	1	1	0.400		
				-	-	-	-	-	-	-	-	-		

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม			จำนวน	N/A	1	2	3	4	5	6	รวม	ร้อยละ
2.1 เพศ	ชาย	84	250	1	-	-	-	2	14	67	84	33.600
	หญิง	166		2	-	-	-	-	17	147	166	66.400
	ไม่ระบุ	0		-	-	-	-	-	-	-	-	0.000
2.2 อายุ	น้อยกว่า 18 ปี	4	250	-	-	-	-	1	-	3	4	1.600
	18-29 ปี	79		1	-	-	-	-	6	72	79	31.600
	30-39 ปี	66		-	-	-	-	-	4	62	66	26.400
	40-49 ปี	64		-	-	-	-	1	9	54	64	25.600
	50-59 ปี	31		2	-	-	-	-	9	20	31	12.400
	60-69 ปี	3		-	-	-	-	-	3	-	3	1.200
	70 ปี ขึ้นไป	1		-	-	-	-	-	-	1	1	0.400
	ไม่ระบุ	2		-	-	-	-	-	-	2	2	0.800
	ไม่ได้ศึกษา	0		-	-	-	-	-	-	-	-	0.000
	ประถมศึกษา	14		2	-	-	-	-	6	6	14	5.600
2.3 การศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น	12	250	-	-	-	-	1	1	10	12	4.800
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	14		1	-	-	-	-	3	10	14	5.600
	ปสว./อนุปริญญา	32		-	-	-	-	1	6	25	32	12.800
	ปริญญาตรี	109		-	-	-	-	-	11	98	109	43.600
	สูงกว่าปริญญาตรี	65		-	-	-	-	-	3	62	65	26.000
	ไม่ระบุ	4		-	-	-	-	-	1	3	4	1.600
	ว่างงาน/อยู่ระหว่างรองาน	5		-	-	-	-	1	2	2	5	2.000
2.4 อาชีพ	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	57	250	1	-	-	-	-	4	52	57	22.800
	ข้าราชการ/ลูกจ้างราชการ/รัฐวิสาหกิจ	40		-	-	-	-	-	7	33	40	16.000
	พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	94		-	-	-	-	1	10	83	94	37.600
	นักเรียน/นักศึกษา	8		1	-	-	-	-	-	7	8	3.200
	วิชาชีพ เช่น หมอ, ทนาย, ฯลฯ	8		-	-	-	-	-	1	7	8	3.200
	เกษียณ/ลูก-หลานเลี้ยง	0		-	-	-	-	-	-	-	-	0.000
	พ่อบ้าน/แม่บ้าน	11		1	-	-	-	-	2	8	11	4.400
	รับจ้างทั่วไป	26		-	-	-	-	-	5	21	26	10.400
	เกษตรกร	1		-	-	-	-	-	-	1	1	0.400
	ไม่ระบุ	0		-	-	-	-	-	-	-	-	0.000
2.5 ฝ่าย หรือ ส่วน งาน ที่ ติดต่อ	ฝ่ายปกครอง	44	250	-	-	-	-	-	2	42	44	17.600
	ฝ่ายทะเบียน	164		3	-	-	-	2	24	135	164	65.600
	ฝ่ายโยธา	8		-	-	-	-	-	1	7	8	3.200
	ฝ่ายการคลัง	8		-	-	-	-	-	1	7	8	3.200
	ฝ่ายรายได้	11		-	-	-	-	-	1	10	11	4.400
	ฝ่ายเทคนิค	5		-	-	-	-	-	-	-	-	0.000
	ฝ่ายการศึกษา	2		-	-	-	-	-	5	5	7	2.800
	ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	3		-	-	-	-	-	2	2	4	1.600
	ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ	1		-	-	-	-	-	1	1	2	0.800
	ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	3		-	-	-	-	-	1	1	2	0.800
	ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	1		-	-	-	-	-	3	3	4	1.600
	ไม่ระบุ	0		-	-	-	-	-	1	1	2	0.800
	1 ครั้ง	93		1	-	-	-	1	15	76	93	37.200
2.6 ความถี่ ในการ ติดต่อ ใน 1 ปี	2-5 ครั้ง	144	250	2	-	-	-	1	14	127	144	57.600
	6-12 ครั้ง	12		-	-	-	-	-	1	11	12	4.800
	มากกว่า 12 ครั้ง	0		-	-	-	-	-	-	-	-	0.000
	ไม่ระบุ	1		-	-	-	-	-	1	-	1	0.400

ภาคผนวก ข
ตัวอย่างแบบสอบถาม

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
จากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563
ดำเนินการโดย กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ร่วมกับ
คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า)

แบบสอบถามประเภท D
เลขที่

ส่วนที่ 1: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ เพื่อระบุถึง ระดับความพึงพอใจที่ท่านมีต่อบริการของ สำนักงานเขต		ไม่ เคยใช้ บริการ (N/A)	ระดับความพึงพอใจ						ข้อเสนอแนะ
			น้อยที่สุด	น้อย	ค่อนข้างน้อย	ค่อนข้างมาก	มาก	มากที่สุด	
			1	2	3	4	5	6	
1.1	ท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว		1	2	3	4	5	6	
1.2	ท่านได้รับบริการตามลำดับก่อน-หลัง ไม่ถูกกลัดคิว		1	2	3	4	5	6	
1.3	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ		1	2	3	4	5	6	
1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ		1	2	3	4	5	6	
1.5	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต (เช่น ไม่เรียกรับผลประโยชน์)		1	2	3	4	5	6	
1.6	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้		1	2	3	4	5	6	
1.7	มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว		1	2	3	4	5	6	
1.8	ท่านขอข้อมูลใน เว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), หรือ ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานเขต ในระดับใด		1	2	3	4	5	6	
1.9	จำนวนที่พักรอรับบริการเหมาะสม		1	2	3	4	5	6	
1.10	สำนักงานเขตมีความสะอาดทั้งภายในและภายนอกอาคาร		1	2	3	4	5	6	
1.11	มีการดูแลอำนวยความสะดวกเรื่องจอดรถ		1	2	3	4	5	6	
1.12	มีช่องทางสำหรับแจ้งปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น หลายช่องทาง		1	2	3	4	5	6	
1.13	ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว		1	2	3	4	5	6	
1.14	สำนักงานเขต สามารถจัดเก็บขยะภายในพื้นที่เป็นไปตามเวลาที่กำหนด		1	2	3	4	5	6	
1.15	สำนักงานเขต สามารถควบคุมรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมและ แก้ไขปัญหามลพิษ ได้ดี เช่น ฝุ่น คิว้นดำ ไม่มีขยะในคูคลอง ฯลฯ		1	2	3	4	5	6	
1.16	สำนักงานเขต ดูแลสภาพของ ถนน ทางเท้า สะพานลอย ไฟฟ้า แสงสว่าง และ คูคลอง ได้ดี		1	2	3	4	5	6	
1.17	สำนักงานเขต จัดระเบียบทางเท้า ได้ดี (เช่น ไม่มีหาบเร่แผงลอย ไม่มีจักรยานยนต์บนทางเท้า)		1	2	3	4	5	6	

D		ไม่ เคยใช้ บริการ (N/A)	ระดับความพึงพอใจ						ข้อเสนอแนะ
ส่วนที่ 1: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ เพื่อระบุถึง ระดับความพึงพอใจที่ท่านมีต่อการบริการของ สำนักงานเขต			น้อยที่สุด	น้อย	ค่อนข้างน้อย	ค่อนข้างมาก	มาก	มากที่สุด	
			1	2	3	4	5	6	
1.18	สำนักงานเขต ดูแล ช่วยเหลือ เฝ้าระวัง ความปลอดภัย ได้ดี เช่น ยาเสพติด ไฟฟ้าแสงสว่าง การก่อสร้าง อาหารสะอาดปลอดภัย ฯลฯ		1	2	3	4	5	6	
1.19	สำนักงานเขต มีการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาความเป็นอยู่ของ ประชาชนในเขต เช่น การฝึกอาชีพ การดูแลผู้สูงอายุ บ้านหนังสือ ลานกีฬา ฯลฯ		1	2	3	4	5	6	
1.20	สำนักงานเขต สามารถจัดการแก้ไขปัญหาทั่วทั้งเขตภายใน ตรอก/ซอย		1	2	3	4	5	6	

ส่วนที่ 2: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

2.1 เพศ ☐ ชาย (1) ☐ หญิง (2)

2.2 อายุ ปี

2.3 ระดับการศึกษาสูงสุด ☐ ไม่ได้ศึกษา (1) ☐ ประถมศึกษา (2)
☐ มัธยมศึกษาตอนต้น (3) ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. (4) ☐ ปวส. / อนุปริญญา (5)
☐ ปริญญาตรี (6) ☐ สูงกว่าปริญญาตรี (7)

2.4 อาชีพหลักของผู้ตอบแบบสอบถาม ☐ วางงาน/อยู่ระหว่างรองาน (1) ☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว (2)
☐ ข้าราชการ/ลูกจ้างราชการ/รัฐวิสาหกิจ (3) ☐ พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน (4) ☐ นักเรียน/นักศึกษา (5)
☐ วิชาชีพ เช่น หมอ, ทนาย, ฯลฯ (6) ☐ เกษียณ/ลูก-หลาน เลี้ยง (7) ☐ พ่อบ้าน/แม่บ้าน (8)
☐ รับจ้างทั่วไป (9) ☐ เกษตรกร (10)

2.5 ท่านมาติดต่อ สำนักงานเขต ในครั้งนี้/ครั้งล่าสุด กับฝ่ายใด (โปรดตอบเพียงข้อเดียว)

☐ ฝ่ายปกครอง (1) ☐ ฝ่ายทะเบียน (2) ☐ ฝ่ายโยธา (3) ☐ ฝ่ายการคลัง (4) ☐ ฝ่ายรายได้ (5)
☐ ฝ่ายเทศกิจ (6) ☐ ฝ่ายการศึกษา (7) ☐ ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (8)
☐ ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ (9) ☐ ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (10)
☐ ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) (11)

2.6 ความถี่ในการติดต่อหน่วยงาน ที่ท่านกำลังติดต่ออยู่ขณะนี้ ต่อปี

☐ 1 ครั้ง (1) ☐ 2-5 ครั้ง (2) ☐ 6-12 ครั้ง (3) ☐ มากกว่า 12 ครั้ง (4)

2.7 หมายเลขโทรศัพท์..... ท่านอนุญาตให้นักวิจัยของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า)

โทรไปสัมภาษณ์ท่านโดยละเอียด เพื่อนำความเห็นของท่านมาให้หน่วยงานของกรุงเทพมหานครปรับปรุงการให้บริการ

ส่วนที่ 3: ข้อเสนอแนะ

.....

.....

ภาคผนวก ค

ความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักงานเขตราษฎร์บูรณะ (D36) ครั้งที่ 2 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ผู้มารับบริการได้ให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ผ่านคำถามปลายเปิดในแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์เพิ่มเติม ดังต่อไปนี้

จากคำถามปลายเปิดในแบบสอบถาม

ไม่มีข้อเสนอแนะ

จากการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์

- การให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับดี เจ้าหน้าที่ให้บริการดี สถานที่สะอาด
- เจ้าหน้าที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์ควรเอาใจใส่และอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการให้มากขึ้น
- สถานที่โดยรวมสะอาด ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมคือต้องการให้เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
- ช่องบริการค่อนข้างคับแคบควรมีป้ายประกาศที่แจ้งขั้นตอนการรับบริการ ได้รับความสะดวกในการทำธุรกรรม
- ควรปรับปรุงข้อมูลในเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ