

องค์การบริหารส่วนตำบลบางปอ
แบบสรุปผลความพึงพอใจในการให้บริการต่อประชาชน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

ผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน ๙๔ คน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. ประเภทของการใช้บริการ <ul style="list-style-type: none"> ● งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ● งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ● งานทะเบียนพาณิชย์ ● งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ ● งานด้านการศึกษา ● งานออกแบบและควบคุมอาคาร 	 	 	
๒. เพศ <ul style="list-style-type: none"> ● ชาย ● หญิง 	 	 	
๓. อายุ <ul style="list-style-type: none"> ● ต่ำกว่า ๒๐ ปี ● ระหว่าง ๒๑ - ๔๐ ปี ● ระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี ● ๖๑ ปี ขึ้นไป 	 	 	
๔. สถานภาพ <ul style="list-style-type: none"> ● โสด ● สมรส ● หม้าย/อยู่ย่ำร้าง 	 	 	
๕. อาชีพ <ul style="list-style-type: none"> ● เกษตรกรรม ● รับจ้างทั่วไป ● รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ● ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ● ค้าขาย/อาชีพอิสระ ● นักเรียน/นักศึกษา ● อื่น ๆ ระบุ..... 	 	 	

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๖. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด <ul style="list-style-type: none"> ● ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน ● มัธยมศึกษาตอนปลาย ● อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ● ปริญญาตรี ● สูงกว่าปริญญาตรี 	๕๙ ๑๕ ๗ ๑๑ ๒	๖๒.๗๗ ๑๕.๙๖ ๗.๔๕ ๑๑.๗๐ ๒.๑๓	
๗. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท/เดือน) <ul style="list-style-type: none"> ● ๑ - ๕,๐๐๐ บาท ● ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท ● ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท ● ๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท ● ๒๐,๐๐๑ บาท ขึ้นไป 	๑๘ ๔๗ ๕ ๘ ๑๖	๑๙.๑๕ ๕๐.๐๐ ๕.๓๒ ๘.๕๑ ๑๗.๐๒	
๘. ท่านมารับบริการที่หน่วยงานนี้บ่อยเพียงใด <ul style="list-style-type: none"> ● ๑ - ๕ ครั้ง/ปี ● ๖ - ๑๐ ครั้ง/ปี ● ๑๑ - ๑๕ ครั้ง/ปี ● มากกว่า ๑๕ ครั้ง/ปี 	๗๕ ๑๙ ๐ ๐	๗๙.๗๙ ๒๐.๒๑ ๐.๐๐ ๐.๐๐	
๙. ช่วงเวลาในการขอรับบริการ <ul style="list-style-type: none"> ● ๐๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น. ● ๑๐.๐๑ - ๑๒.๐๐ น. ● ๑๒.๐๑ - ๑๔.๐๐ น. ● ๑๔.๐๑ - ปิดทำการ ● อื่น ๆ ระบุ..... 	๒๘ ๔๓ ๙ ๑๔ ๐	๒๙.๗๙ ๔๕.๗๕ ๙.๕๗ ๑๔.๘๙ ๐.๐๐	

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ							
	มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๗๑	๗๕.๕๓	๒๓	๒๔.๔๗	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	๖๙	๗๓.๔๐	๒๕	๒๖.๖๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๘๔	๘๙.๓๖	๑๐	๑๐.๖๔	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๔. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	๙๔	๑๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ							
	มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ	๔๑	๔๓.๖๒	๓๗	๓๙.๓๖	๑๖	๑๗.๐๒	๐	๐.๐๐
๖. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน	๘๘	๙๓.๖๒	๖	๖.๓๘	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๗. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	๙๑	๙๖.๘๑	๓	๓.๑๙	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๘. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	๘๓	๘๘.๓๐	๑๑	๑๑.๗๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๙. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	๘๙	๙๔.๖๘	๕	๕.๓๒	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๑๐. ความถูกต้องของการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๙๔	๑๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๑๑. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๗๖	๘๐.๘๕	๑๘	๑๙.๑๕	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๑๒. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	๗๘	๘๒.๙๘	๑๖	๑๗.๐๒	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๑๓. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	๘๕	๙๐.๔๓	๙	๙.๕๗	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
คิดเป็นร้อยละ		๘๕.๓๕		๑๓.๓๔		๑.๓๑		๐.๐๐

สรุป

๑. ระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๘๕.๓๕
๒. ระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๓.๓๔
๓. ระดับความพึงพอใจน้อย ร้อยละ ๑.๓๑
๔. ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐

ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

๑. ที่จอดรถไม่เพียงพอ
๒. ที่นั่งสำหรับรอรับบริการไม่เพียงพอ
๓. สถานที่รับบริการค่อนข้างคับแคบ