

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อ/ขอรับบริการ ณ จุดบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2562 - 30 กันยายน 2563 ประจำปีงบประมาณ 2563

1. กลุ่มประชากร

ประชาชนผู้มารับบริการ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองวาฬ และ หน้าเว็บไซต์ จำนวน 50 คน

2. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ 2563 (1 ตุลาคม 2562 - 30 กันยายน 2563)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคลองวาฬ ประจำปีงบประมาณ 2563

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อ/ขอรับบริการ คือ การใช้ค่าร้อยละ

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคลองวาฬ ประจำปีงบประมาณ 2563
มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

	สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1.เพศ			
	ชาย	15	30.00
	หญิง	35	70.00
	รวม	50	100.00
2.อายุ			
	ต่ำกว่า 20 ปี	2	4.00
	21 - 40 ปี	34	68.00
	41 - 60 ปี	12	24.00
	มากกว่า 60 ปี	2	4.00
	รวม	50	100.00
3.การศึกษาสูงสุด			
	ไม่ได้เรียนหนังสือ	1	2.00
	ประถมศึกษา	16	32.00
	มัธยมศึกษาตอนต้น	5	10.00
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	12	24.00
	อนุปริญญา/ปวส.	5	10.00
	ปริญญาตรี	10	20.00
	สูงกว่าปริญญาตรี	1	2.00

อื่นๆ (โปรดระบุ).....	-	0.00
รวม	50	100.00

4.อาชีพ

เกษตรกร	8	16.00
รับจ้างทั่วไป	20	40.00
ค้าขาย	16	32.00
รับราชการ	-	0.00
รัฐวิสาหกิจ	-	0.00
แม่บ้าน	3	6.00
ว่างงาน	1	2.00
อื่นๆ (โปรดระบุ).....	2	4.00
รวม	50	100.00

ตารางที่ 2 เรื่องที่มาติดต่อ/ขอรับบริการ

เรื่อง	จำนวน	ร้อยละ
ขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	10	20.00
ขอรับเบี้ยความพิการ	3	6.00
ขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด	25	50.00
ขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	-	0.00
ยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	-	0.00
ขอใช้ Internet ตำบล	1	2.00
ชำระค่าน้ำประปา	6	12.00
ชำระภาษีโรงเรียนและที่ดิน / ภาษีป้าย / ภาษีบำรุงท้องที่	1	2.00
ขอจดทะเบียนพาณิชย์	1	2.00
แจ้งถมดิน / แจ้งขุดดิน	-	0.00
ขออนุญาตก่อสร้าง/เคลื่อนย้าย/ตัดแปลง/รื้อถอน อาคาร	-	0.00
ขอต่ออายุใบอนุญาตก่อสร้าง/เคลื่อนย้าย/ตัดแปลง/รื้อถอน อาคาร	-	0.00
ขอใบอนุญาตประกอบกิจการสถานบริการน้ำมัน	-	0.00
อื่นๆ (โปรดระบุ).....	3	6.00
รวม	50	100.00

ตารางที่ 3 ภาพรวมความพึงพอใจในการมาติดต่อ/ขอรับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

รายละเอียด	ระดับความพึงพอใจ		
	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย
1. ด้านเวลา			
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	94.00%	6.00%	0.00%
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	96.00%	4.00%	0.00%
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
2.1 การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	74.00%	26.00%	0.00%
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน	82.00%	18.00%	0.00%

2.3 การให้บริการตามลำดับ มาก่อน-มาหลัง ได้ถูกต้อง	90.00%	10.00%	0.00%
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ			
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกาย	98.00%	2.00%	0.00%
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	100.00%	0.00%	0.00%
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	92.00%	8.00%	0.00%
รายละเอียด	ระดับความพึงพอใจ		
	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย
3.4 มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	94.00%	6.00%	0.00%
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	96.00%	4.00%	0.00%
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	78.00%	22.00%	0.00%
4.2 จุด/ช่อง การให้บริการ มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	82.00%	18.00%	0.00%
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	90.00%	10.00%	0.00%
4.4 ความสะอาดของสถานที่	92.00%	8.00%	0.00%
5. ท่านมีความพึงพอใจ ในการมาติดต่อ/ขอรับบริการ ภาพรวม อยู่ในระดับใด	100.00%	0.00%	0.00%

จากตารางที่ 3 สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ระดับความพึงพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ	90.53
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	9.47
ระดับความพึงพอใจน้อย	คิดเป็นร้อยละ	0

6. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อ/ขอรับบริการ โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 90.53

7. ข้อเสนอแนะ (จากแบบสอบถาม)



แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อ/ขอรับบริการ ณ จุดบริการ

คำถาม การตอบกลับ 50



ไม่เปิดรับคำตอบแล้ว



ข้อความสำหรับผู้ตอบ

แบบฟอร์มนี้ไม่รับคำตอบอีกแล้ว

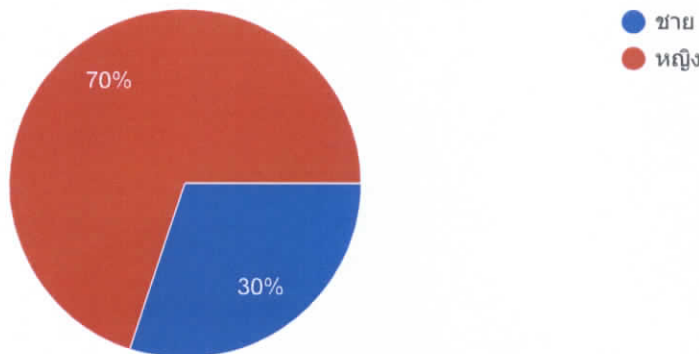
ข้อมูลสรุป

คำถาม

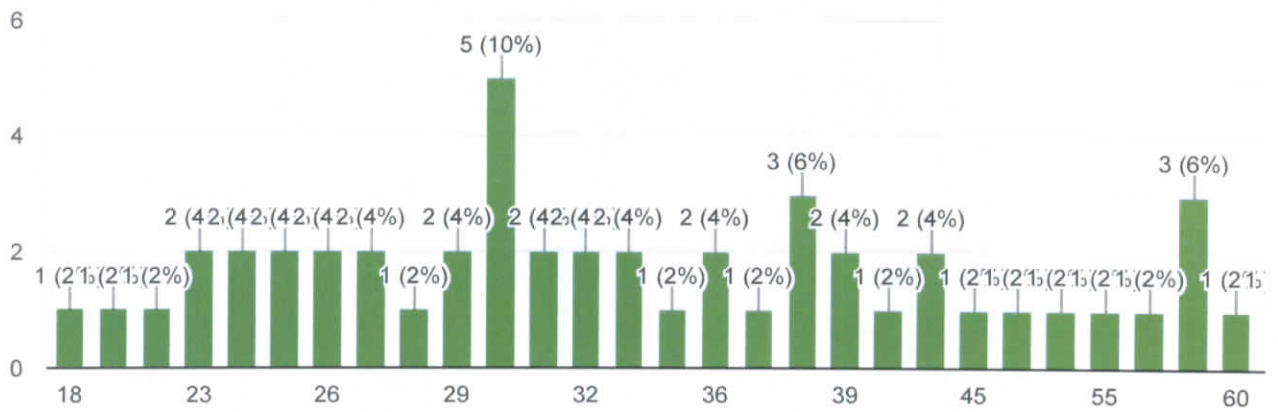
แยกรายการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

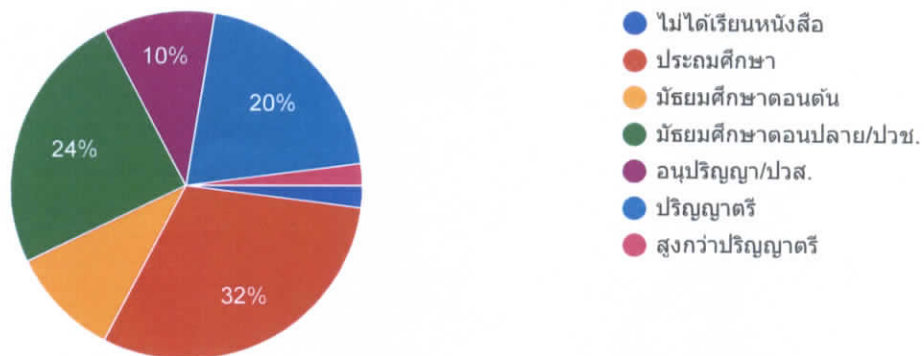
1.เพศ



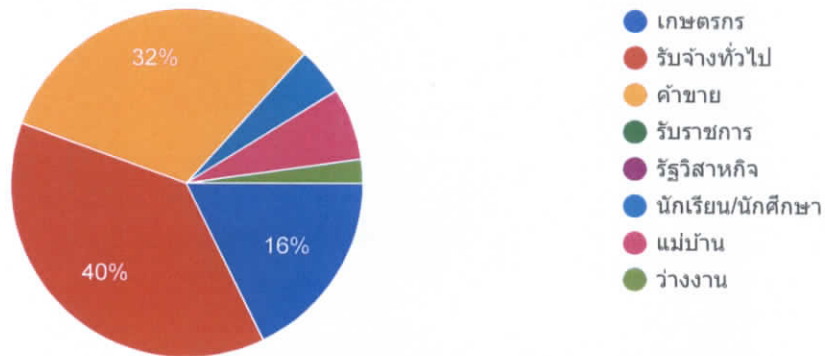
2.อายุ



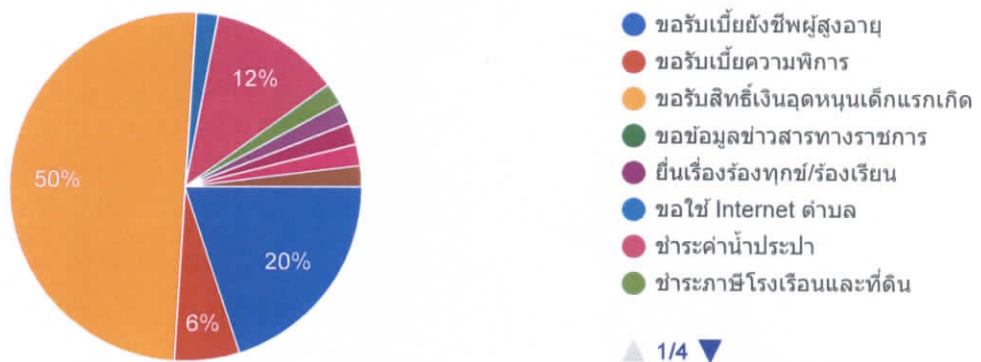
3.การศึกษาสูงสุด



4.อาชีพ



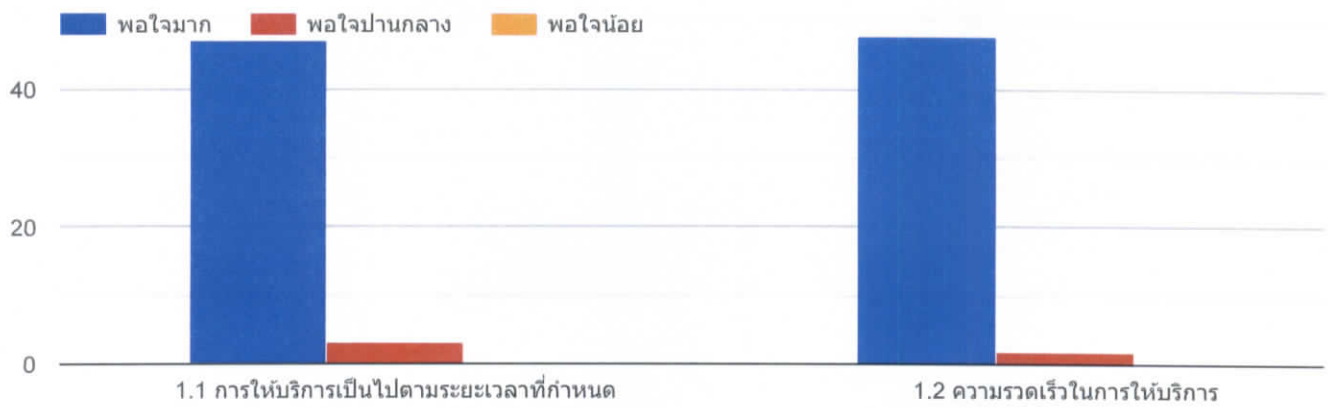
ส่วนที่ 2 เรื่องที่มาติดต่อ/ขอรับบริการ



▲ 1/4 ▼

ส่วนที่ 3 ภาพรวมความพึงพอใจในการมาติดต่อ/ขอรับบริการ

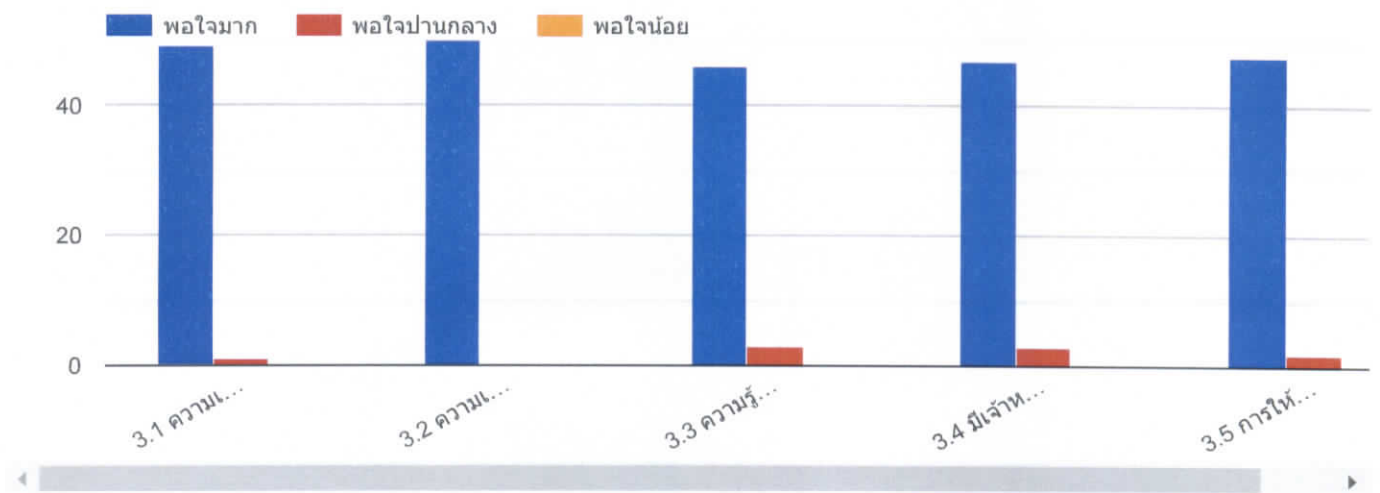
1. ด้านเวลา



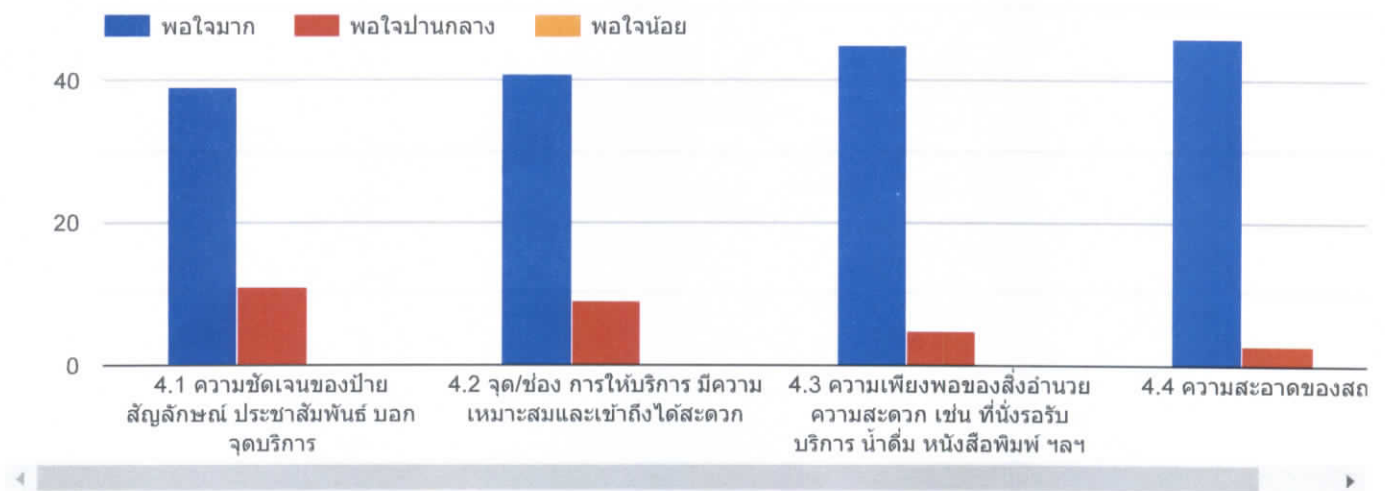
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ



3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ



4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



5. ท่านมีความพึงพอใจ ในการมาติดต่อ/ขอรับบริการ ภาพรวม อยู่ในระดับใด

8 ■ พอใจมาก ■ พอใจปานกลาง ■ พอใจน้อย

8

6

4

2

0



ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ