

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อ/ขอรับบริการ ณ จุดบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2563 - 30 กันยายน 2564 ประจำปีงบประมาณ 2564

1. กลุ่มประชากร

ประชาชนผู้มารับบริการ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองวาฬ และ หน้าเว็บไซต์ จำนวน 60 คน

2. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ 2564 (1 ตุลาคม 2563 - 30 กันยายน 2564)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคลองวาฬ ประจำปีงบประมาณ 2564

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อ/ขอรับบริการ คือ การใช้ค่าร้อยละ

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคลองวาฬ ประจำปีงบประมาณ 2564
มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

	สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1.เพศ			
	ชาย	23	38.30
	หญิง	37	61.70
	รวม	60	100.00
2.อายุ			
	ต่ำกว่า 20 ปี	3	5.00
	21 - 30 ปี	12	20.00
	31 - 40 ปี	13	21.70
	41 - 50 ปี	10	16.70
	51 - 60 ปี	2	3.30
	61 ปี ขึ้นไป	20	33.30
	รวม	60	100.00
3.การศึกษาสูงสุด			
	ไม่ได้เรียนหนังสือ	8	13.30
	ประถมศึกษา	21	35.00
	มัธยมศึกษาตอนต้น	16	26.70
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	6	10.00
	อนุปริญญา/ปวส.	4	6.70

ปริญญาตรี	5	8.30
สูงกว่าปริญญาตรี	-	0.00
อื่นๆ (โปรดระบุ).....		0.00
รวม	60	100.00

4.อาชีพ

เกษตรกรรม	30	50.00
รับจ้างทั่วไป	15	25.00
ค้าขาย	14	23.30
รับราชการ		0.00
รัฐวิสาหกิจ	-	0.00
นักเรียน/นักศึกษา	1	1.70
อื่นๆ (โปรดระบุ).....		0.00
รวม	60	100.00

ตารางที่ 2 เรื่องที่มาติดต่อ/ขอรับบริการ

เรื่อง	จำนวน	ร้อยละ
ขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	19	31.70
ขอรับเบี้ยความพิการ		0.00
ขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด	6	10.00
ขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ		0.00
ยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน		0.00
ขอใช้ Internet ตำบล		0.00
ชำระค่าน้ำประปา	28	46.70
ชำระภาษีโรงเรียนและที่ดิน / ภาษีป้าย	6	10.00
ชำระภาษีบำรุงท้องที่	1	1.60
แจ้งमतดิน / แจ้งขุดดิน		0.00
ขออนุญาตก่อสร้าง/เคลื่อนย้าย/ตัดแปลง/รื้อถอน อาคาร	-	0.00
ขอต่ออายุใบอนุญาตก่อสร้าง/เคลื่อนย้าย/ตัดแปลง/รื้อถอน อาคาร		0.00
ขอใบอนุญาตประกอบกิจการสถานีบริการน้ำมัน		0.00
อื่นๆ (โปรดระบุ).....	-	0.00
รวม	60	100.00

ตารางที่ 3 ภาพรวมความพึงพอใจในการมาติดต่อ/ขอรับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

รายละเอียด	ระดับความพึงพอใจ		
	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย
1. ด้านเวลา			
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	96.60%	3.40%	0.00%
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	96.60%	3.40%	0.00%
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
2.1 การติดประกาศหรือแจ้ง ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการ	93.30%	6.70%	0.00%

รายละเอียด	ระดับความพึงพอใจ		
	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน	95.00%	5.00%	0.00%
2.3 การให้บริการทางเจ้าหน้าที่ ยากก่อน มาหลัง ได้ถูกต้อง	95.00%	5.00%	0.00%
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ			
3.1 ความเหมาะสมในภาพรวม	95.00%	5.00%	0.00%
3.2 ความตั้งใจและความรวดเร็วในการให้บริการอย่างสุภาพ	95.00%	5.00%	0.00%
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	96.60%	3.40%	0.00%
3.4 มีเจ้าหน้าที่เตรียมพร้อมให้บริการ	95.00%	5.00%	0.00%
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	95.00%	5.00%	0.00%
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกรูขูบริการ	90.00%	10.00%	0.00%
4.2 จุด/ช่อง การให้บริการ มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	96.30%	6.70%	0.00%
4.3 ความเพียงพอเอาเลื่ออำนวยความสะดวก เช่น ที่ว่างรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	96.30%	6.70%	0.00%
4.4 ความสะอาดของสถานที่	95.00%	5.00%	0.00%
5. ท่านมีความพึงพอใจ ในการมาติดต่อ/ขอรับบริการ ภาพรวม อยู่ในระดับใด	91.60%	8.40%	0.00%

จากตารางที่ 3 สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ระดับความพึงพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ	94.82
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	5.18
ระดับความพึงพอใจน้อย	คิดเป็นร้อยละ	0

6. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อ/ขอรับบริการ โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 94.82

7. ข้อเสนอแนะ (จากแบบสอบถาม)



แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อ/ขอรับบริการ ณ จุดบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประจำปี 2564

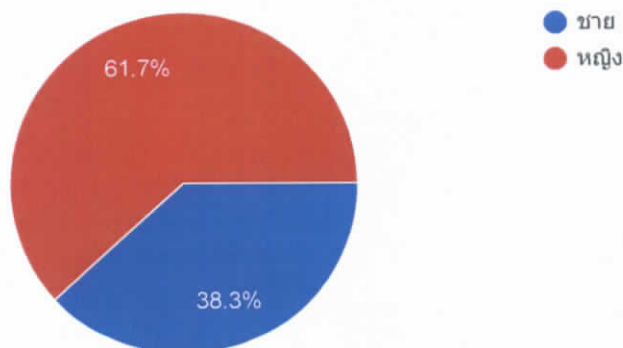
การตอบกลับ 60 รายการ

เผยแพร่การวิเคราะห์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

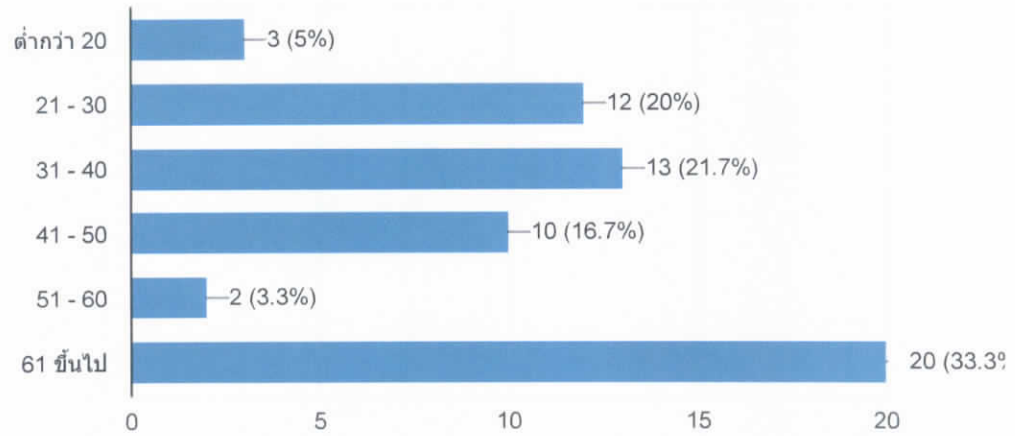
1.เพศ

คำตอบ 60 ข้อ



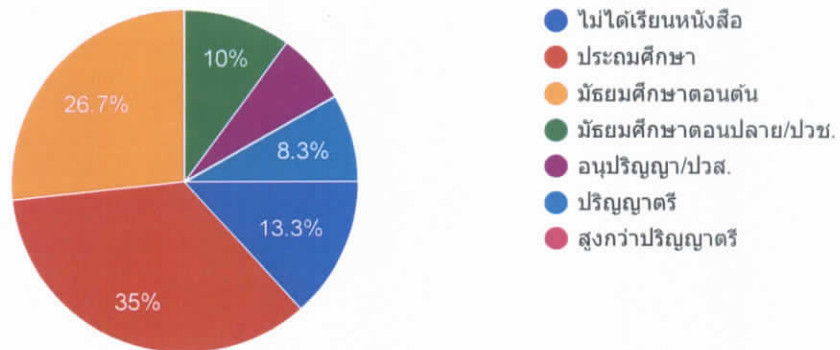
2.อายุ

คำตอบ 60 ข้อ



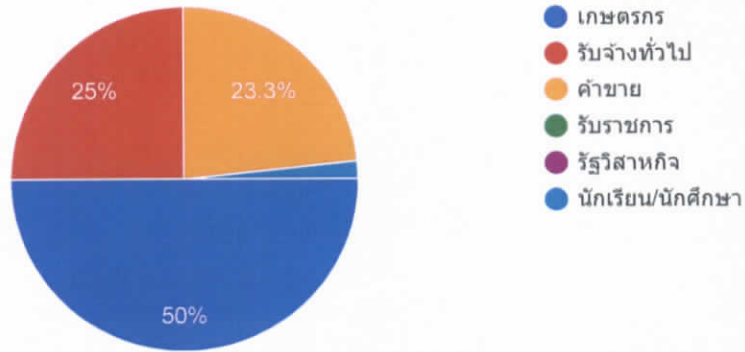
3.การศึกษาสูงสุด

คำตอบ 60 ข้อ



4.อาชีพ

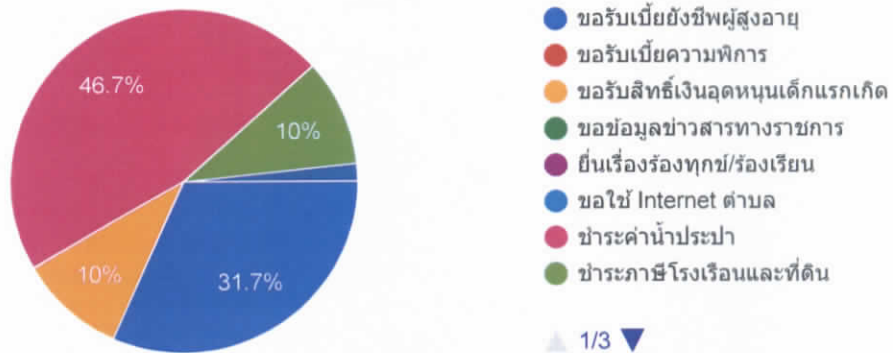
คำตอบ 60 ข้อ



ส่วนที่ 2 เรื่องที่มาติดต่อ/ขอรับบริการ

เรื่องที่มาติดต่อ/ขอรับบริการ

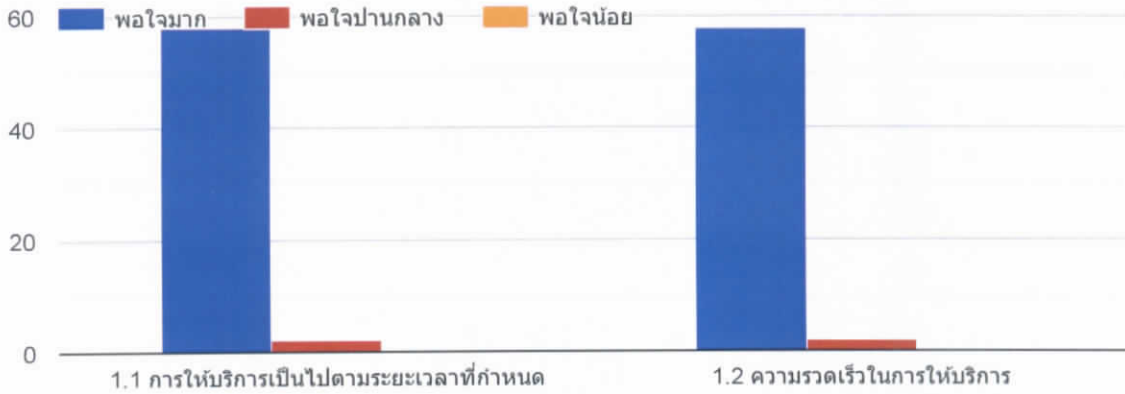
คำตอบ 60 ข้อ



ส่วนที่ 3 ภาพรวมความพึงพอใจในการมาติดต่อ/ขอรับบริการ



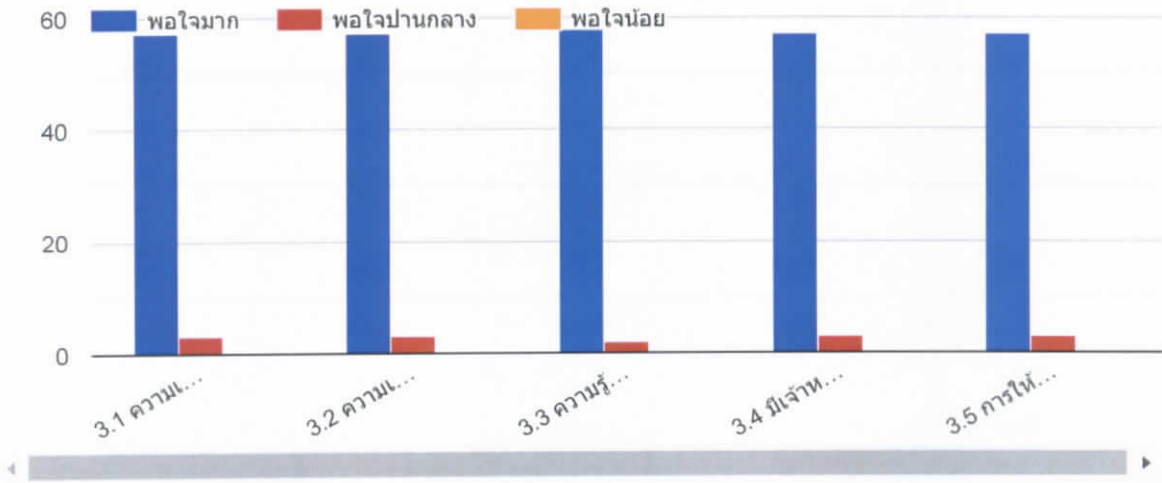
1. ด้านเวลา



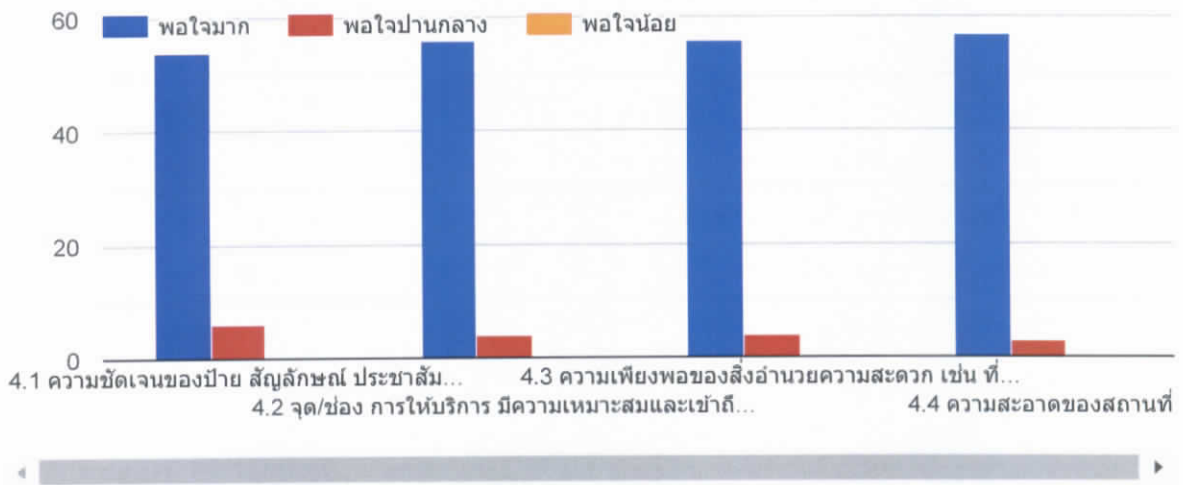
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ



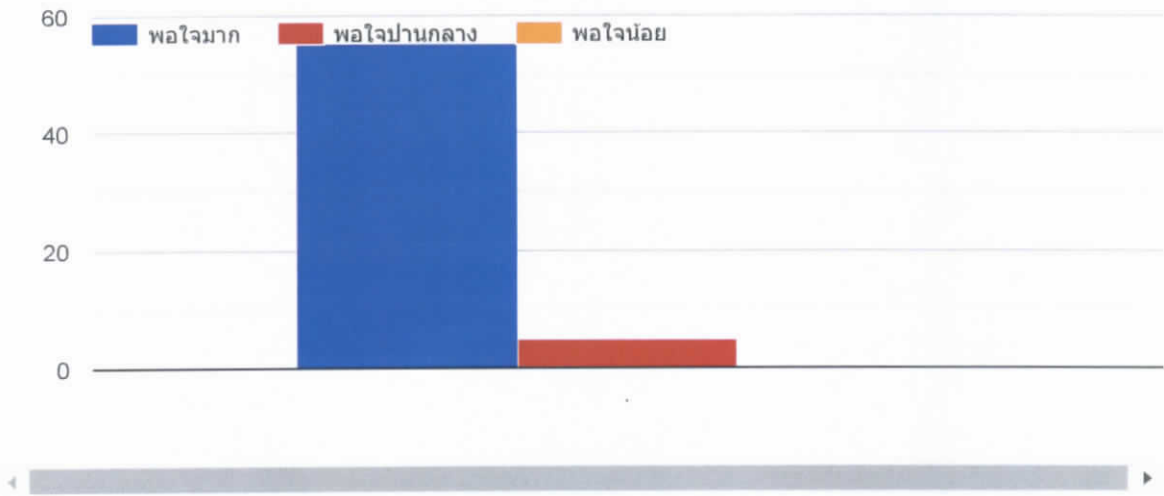
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ



4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



5. ท่านมีความพึงพอใจ ในการมาติดต่อ/ขอรับบริการ ภาพรวม อยู่ในระดับใด



ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

คำตอบ 0 ข้อ

ยังไม่มีคำตอบสำหรับคำถามนี้

