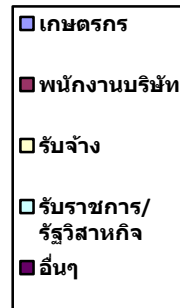
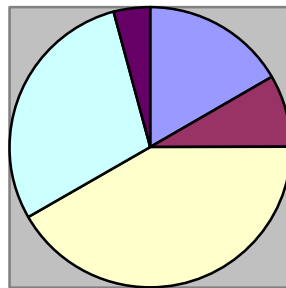
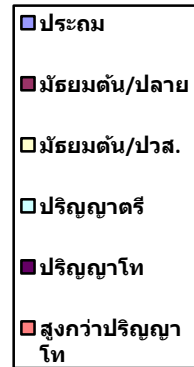
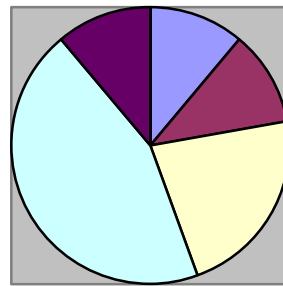
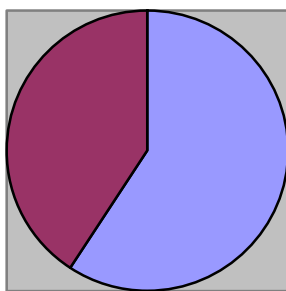




รายงานผลการดำเนินการประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางแก้ว
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ



พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน ๒๗ คน แบ่งเป็นเป็นเพศหญิง จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๓๓ เพศชาย จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๖๗

การศึกษาสูงสุด ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑๑ มัธยมศึกษาตอนต้น/มัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๒๒ มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวส. ร้อยละ ๔๔.๔๔ ปริญญาโท ร้อยละ ๑๑.๑๑

อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม เกษตกร คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๘๑ พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ ๗.๔๐ รับจ้าง ร้อยละ ๓๗.๐๓ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ ๒๕.๙๒ อื่นๆ ร้อยละ ๓.๗๐

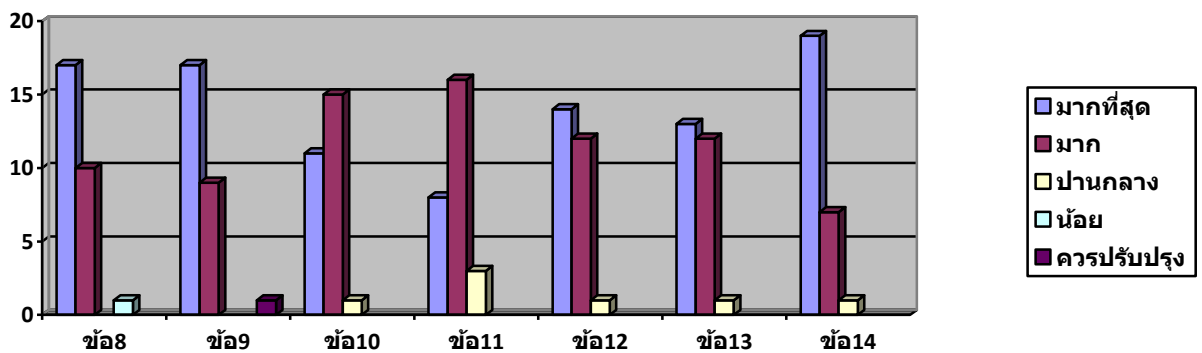
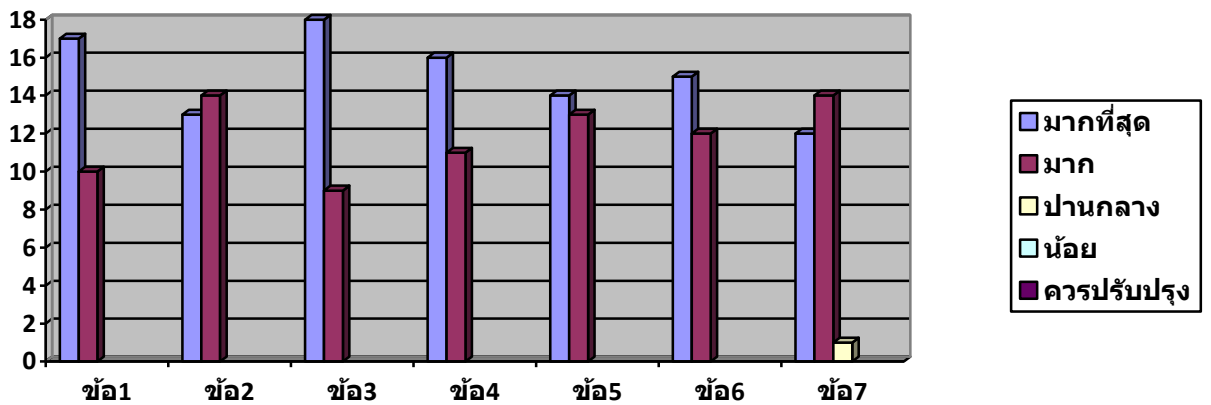
ส่วนที่ ๓ เรื่องที่เข้ามาใช้บริการ

ประชาชนเข้ามาใช้บริการที่หลากหลาย ๑ คน อาจเข้ามาใช้บริการหลายบริการ ซึ่งมีการเข้ารับบริการ ดังนี้

ส่วนที่ ๒ : เรื่องที่ขอรับบริการ

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> การขอรับข้อมูลข่าวสารทางราชการ | <input type="checkbox"/> การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/คนพิการ/ผู้ป่วยโรคเอดส์ |
| <input type="checkbox"/> การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน | <input type="checkbox"/> การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า |
| <input type="checkbox"/> การใช้ Internet ตำบล | <input type="checkbox"/> การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่ |
| <input type="checkbox"/> การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร | <input type="checkbox"/> การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร |
| <input type="checkbox"/> การออกแบบอาคาร | <input type="checkbox"/> การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ |
| <input type="checkbox"/> การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน | <input type="checkbox"/> การชำระภาษีโรงเรียนและที่ดิน/ภาษีป้าย/
ภาษีบำรุงท้องที่ |

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ



ส่วนที่ ๓ : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ									
	มากที่สุด	ร้อยละ	มาก	ร้อยละ	ปานกลาง	ร้อยละ	น้อย	ร้อยละ	ควรปรับปรุง	ร้อยละ
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๑๗	๖๒.๙๖	๑๐	๓๗.๐๔		๐.๐๐		๐.๐๐		๐.๐๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	๑๓	๔๘.๑๕	๑๔	๕๑.๘๕		๐.๐๐		๐.๐๐		๐.๐๐
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๑๘	๖๖.๖๗	๙	๓๓.๓๓		๐.๐๐		๐.๐๐		๐.๐๐
๔. การให้บริการตามลำดับก่อนและหลัง เช่น มาก่อนได้รับบริการก่อน	๑๖	๕๙.๒๖	๑๑	๔๐.๗๔		๐.๐๐		๐.๐๐		๐.๐๐
๕. ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่	๑๔	๕๑.๘๕	๑๓	๔๘.๑๕		๐.๐๐		๐.๐๐		๐.๐๐
๖. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๕	๕๕.๕๖	๑๒	๔๔.๔๔		๐.๐๐		๐.๐๐		๐.๐๐
๗. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ เป็นต้น	๑๒	๔๔.๔๔	๑๔	๕๑.๘๕	๑	๓.๗๐		๐.๐๐		๐.๐๐
หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ									

	มากที่สุด	ร้อยละ	มาก	ร้อยละ	ปานกลาง	ร้อยละ	น้อย	ร้อยละ	ควรปรับปรุง	ร้อยละ
๘. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๑๗	๖๒.๙๖	๙	๓๓.๓๓		๐.๐๐	๑	๓.๗๐		๐.๐๐
๙. การให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	๑๗	๖๒.๙๖	๙	๓๓.๓๓		๐.๐๐		๐.๐๐	๑	๓.๗๐
๑๐. ป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๑๑	๔๐.๗๔	๑๕	๕๕.๕๖	๑	๓.๗๐		๐.๐๐		๐.๐๐
๑๑. มีจุด/ช่อง การให้บริการที่เหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	๘	๒๙.๖๓	๑๖	๕๙.๒๖	๓	๑๑.๑๑		๐.๐๐		๐.๐๐
๑๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต- wifi ฯลฯ	๑๔	๕๑.๘๕	๑๒	๔๔.๔๔	๑	๓.๗๐		๐.๐๐		๐.๐๐
๑๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๓	๔๘.๑๕	๑๒	๔๔.๔๔	๑	๓.๗๐		๐.๐๐		๐.๐๐
๑๔. ความพึงพอใจในภาพรวมงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางแก้ว	๑๙	๗๐.๓๗	๗	๒๕.๙๓	๑	๓.๗๐		๐.๐๐		๐.๐๐
รวม	๒๐๕	๕๓.๙๗	๑๖๓	๔๓.๑๒	๘	๒.๑๒	๑	๐.๒๖	๑	๐.๒๖

สรุปร้อยละความพึงพอใจ ณ จุดบริการ

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๒๗ คน ความพึงพอใจในการรับบริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางแก้ว โดยใช้ร้อยละของ มากที่สุด กับ มาก รวมกัน คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๙

คะแนนความพึงพอใจ	- มากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๙๗
	- มาก	คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๑๒
	- ปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ ๒.๑๒
	- น้อย	คิดเป็นร้อยละ ๐.๒๖
	- ควรปรับปรุง	คิดเป็นร้อยละ ๐.๒๖

วิธีคิด $\frac{\text{จำนวนคนที่ประเมินความพึงพอใจ} \times ๑๐๐}{๒๗ \text{ คน (จำนวนคนที่ทำแบบประเมินฯ)}}$ = ร้อยละของความพึงพอใจ

ข้อเสนอแนะ

๑. เพิ่มการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ บริการน้ำดื่ม
๒. จัดสถานที่ในการบริการให้สะดวกสะอาด มีช่องบริการให้เหมาะสม
