



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลช่องไม้แก้ว
เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

ตามที่ สำนักปลัด ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามและประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติเพื่อการบริการประชาชนด้านงานบริการ โดยเริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔ นั้น

บัดนี้ การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนได้เสร็จสิ้นแล้ว จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ตามผลการประเมิน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๓๒ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
➤ ชาย	๖๐	๔๕.๔๕	
➤ หญิง	๗๒	๕๔.๕๕	
๒. อายุ			
➤ ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๘	๑๓.๖๔	
➤ ๒๑ - ๔๐ ปี	๕๒	๓๙.๓๙	
➤ ๔๑ - ๖๐ ปี	๔๘	๓๖.๓๖	
➤ ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๔	๑๐.๖๑	
๓. ระดับการศึกษา			
➤ ประถมศึกษา	๔๒	๓๑.๘๒	
➤ มัธยมศึกษา	๕๙	๔๔.๗๐	
➤ ปวส./อนุปริญญา	๑๕	๑๑.๓๖	
➤ ปริญญาตรี	๑๔	๑๐.๖๑	
➤ สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๑.๕๒	
➤ อื่นๆ โปรดระบุ.....	๐	๐	
๔. อาชีพของผู้มารับบริการ			
➤ เกษตรกร/ประมง	๗๒	๕๔.๕๕	
➤ ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๑๒	๙.๐๙	
➤ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๑๕	๑๑.๓๖	
➤ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๔	๑๐.๖๑	
➤ รับจ้างทั่วไป	๑๗	๑๒.๘๘	
➤ อื่นๆ โปรดระบุ นักศึกษา	๒	๑.๕๒	

ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ณ จุดบริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๖	๘๗	๒๓	๑๖	๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๘	๘๕	๒๑	๑๘	๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๕	๘๑	๓๙	๗	๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๔	๘๒	๓๐	๖	๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๒๒	๘๙	๑๘	๓	๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๗	๗๘	๓๒	๑๕	๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๙	๗๖	๓๔	๑๓	๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้	๑๐	๗๗	๓๖	๙	๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๑๒	๘๓	๓๑	๖	๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๑	๘๐	๓๕	๖	๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๖	๗๒	๔๓	๑๑	๐
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๕	๗๐	๔๕	๑๒	๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่มหนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๗	๗๔	๓๖	๑๕	๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่บริการ	๑๕	๗๘	๓๗	๒	๐

๑. ด้านเวลา

๑.๑ ประชาชนมีความพึงพอใจ ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ในระดับพอใจมาก เป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๙๑

๑.๒ ประชาชนมีความพึงพอใจ ในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ ในระดับพอใจมาก เป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๓๙

๒. ขั้นตอน...

๒. ขั้นตอนการให้บริการ

๒.๑ ประชาชนมีความพึงพอใจ ในเรื่องการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ในระดับพอใจมาก เป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๘๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๓๖

๒.๒ ประชาชนมีความพึงพอใจ ในเรื่องการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ในระดับพอใจมาก เป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๘๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๑๒

๒.๓ ประชาชนมีความพึงพอใจ ในเรื่องการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน ในระดับพอใจมาก เป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๘๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๔๒

๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

๓.๑ ประชาชนมีความพึงพอใจ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ในระดับพอใจมาก เป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๗๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๐๙

๓.๒ ประชาชนมีความพึงพอใจ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ในระดับพอใจมาก เป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๕๘

๓.๓ ประชาชนมีความพึงพอใจ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ ในระดับพอใจมาก เป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๗๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๓๓

๓.๔ ประชาชนมีความพึงพอใจ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ในระดับพอใจมาก เป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๘๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๘๘

๓.๕ ประชาชนมีความพึงพอใจ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ในระดับพอใจมาก เป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๘๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๖๑

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๔.๑ ประชาชนมีความพึงพอใจ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ในระดับพอใจมาก เป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๗๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๕๕

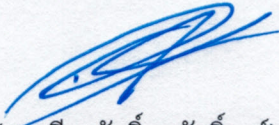
๔.๒ ประชาชนมีความพึงพอใจ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ในระดับพอใจมาก เป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๗๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๐๓

๔.๓ ประชาชนมีความพึงพอใจ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ในระดับพอใจมาก เป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๗๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๐๖

๔.๔ ประชาชนมีความพึงพอใจ ความสะอาดของสถานที่บริการ ในระดับพอใจมาก เป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๗๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๐๙

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๔ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๔



(นายวีระศักดิ์ สวัสดิ์วงศ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลช่องไม้แก้ว