



รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชน

ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแก้ง

อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

## รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแก้ง

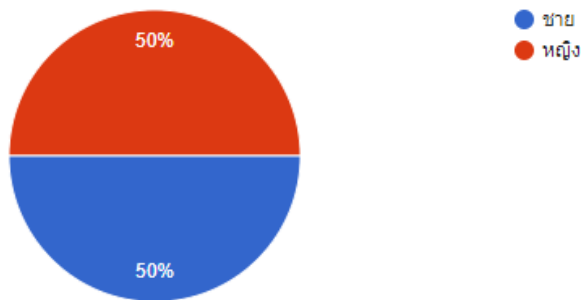
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแก้งได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแก้ง ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ จำนวน ๔ ด้านเพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้ มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

จากการสอบถามผู้ขอรับบริการผ่านระบบออนไลน์ ตั้งแต่เดือน ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ จำนวน ๑๒๐ คน จึงขอสรุปผล ดังนี้

### ๑. เพศ

เพศ

คำตอบ 120 ข้อ



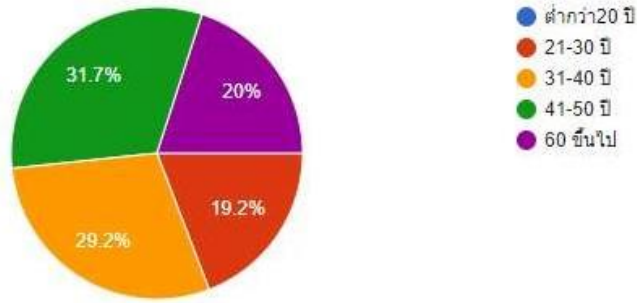
๑. เพศชาย จำนวน ๖๐ คน

๒. เพศหญิง จำนวน ๖๐ คน

## ๒. ช่วงอายุ

อายุ

คำตอบ 120 ข้อ



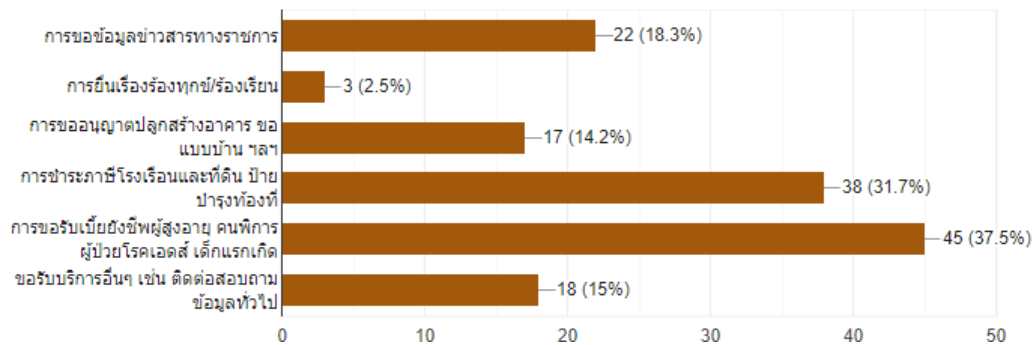
๑. อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	จำนวน	-	คน
๒. อายุ ๒๑-๓๐ ปี	จำนวน	๒๐	คน
๓. อายุ ๓๑-๔๐ ปี	จำนวน	๓๕	คน
๔. อายุ ๔๑-๕๐ ปี	จำนวน	๓๘	คน
๕. อายุ ๖๐ ขึ้นไป	จำนวน	๒๔	คน

## หัวข้อเรื่องที่ขอรับบริการ

เรื่องขอรับบริการ

[คัดลอก](#)

คำตอบ 120 ข้อ



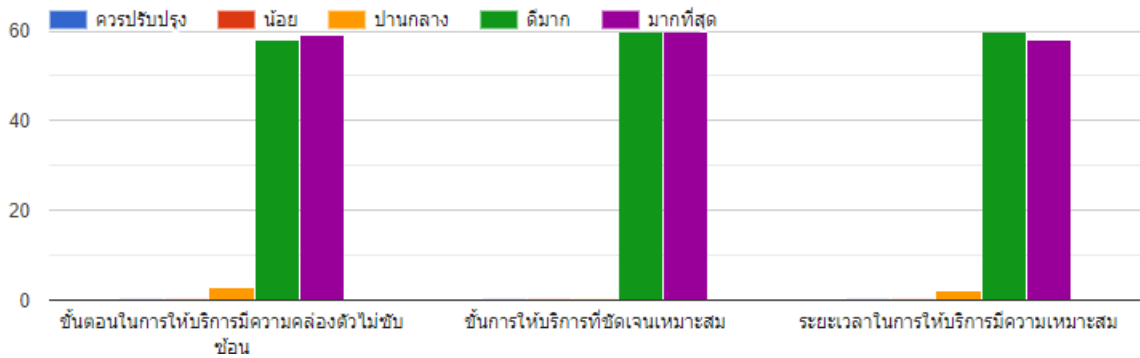
-การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	จำนวน ๒๒ คนๆ	คิดเป็น ๑๘.๓%
-การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	จำนวน ๓ คนๆ	คิดเป็น ๒.๕%
-การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ขอแบบบ้าน " ฯลฯ	จำนวน ๑๗ คนๆ	คิดเป็น ๑๔.๒%
-การชำระภาษีโรงเรียนและที่ดิน ป้ายบำรุงท้องที่	จำนวน ๓๘ คนๆ	คิดเป็น ๓๑.๗%
-การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ป่วยโรคเอดส์ เด็กแรกเกิด	จำนวน ๔๕ คนๆ	คิดเป็น ๓๗.๕%
-ขอรับบริการอื่นๆ เช่น ติดต่อสอบถามข้อมูลทั่วไป	จำนวน ๑๘ คนๆ	คิดเป็น ๑๕%

## แยกสรุปแต่ละด้านได้ดังนี้

### ๑.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

 คัดลอก



#### -ขั้นตอนการให้บริการมีคล่องตัวไม่ซับซ้อน

ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด	จำนวน ๕๗	คน
ได้รับความพึงพอใจมาก	จำนวน ๕๗	คน
ได้รับความพึงพอใจปานกลาง	จำนวน ๓	คน

#### -ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนเหมาะสม

ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด	จำนวน ๖๐	คน
ได้รับความพึงพอใจมาก	จำนวน ๖๐	คน

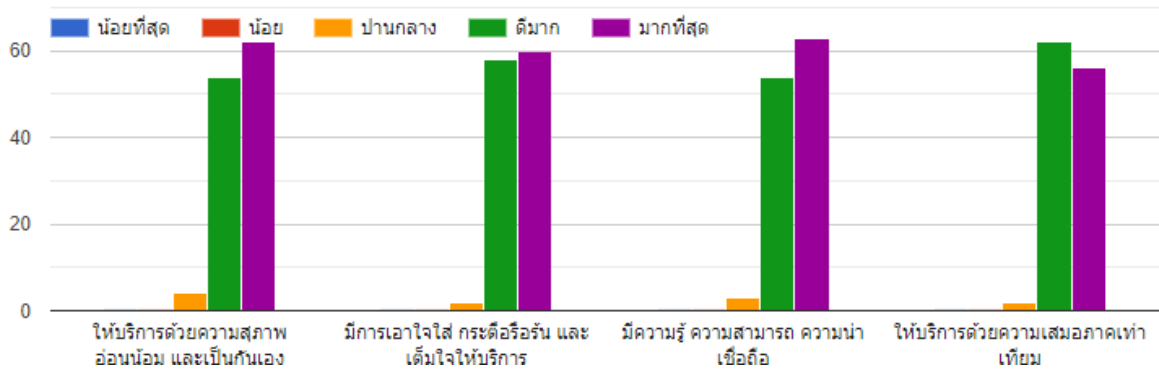
#### -ระยะเวลาในการบริการมีความเหมาะสม

ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด	จำนวน ๕๗	คน
ได้รับความพึงพอใจมาก	จำนวน ๖๐	คน
ได้รับความพึงพอใจปานกลาง	จำนวน ๒	คน

## ๒.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

คัดลอก



### ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม และเป็นกันเอง

ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด	จำนวน ๖๒	คน
ได้รับความพึงพอใจมาก	จำนวน ๕๔	คน
ได้รับความพึงพอใจปานกลาง	จำนวน ๔	คน

### มีการเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ

ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด	จำนวน ๖๐	คน
ได้รับความพึงพอใจมาก	จำนวน ๕๘	คน
ได้รับความพึงพอใจปานกลาง	จำนวน ๒	คน

### มีความรู้ ความสามารถ ความน่าเชื่อถือ

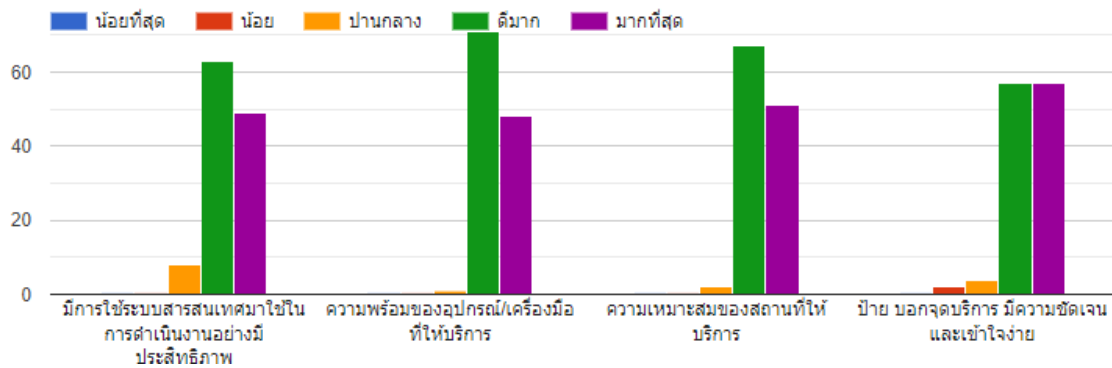
ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด	จำนวน ๖๓	คน
ได้รับความพึงพอใจมาก	จำนวน ๕๔	คน
ได้รับความพึงพอใจปานกลาง	จำนวน ๓	คน

### ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียม

ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด	จำนวน ๕๖	คน
ได้รับความพึงพอใจมาก	จำนวน ๖๒	คน
ได้รับความพึงพอใจปานกลาง	จำนวน ๒	คน

### ๓.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

#### ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก



#### มีการใช้ระบบสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด	จำนวน ๔๘ คน
ได้รับความพึงพอใจมาก	จำนวน ๖๓ คน
ได้รับความพึงพอใจปานกลาง	จำนวน ๘ คน

#### ความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการ

ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด	จำนวน ๔๘ คน
ได้รับความพึงพอใจมาก	จำนวน ๗๑ คน
ได้รับความพึงพอใจปานกลาง	จำนวน ๑ คน

#### ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ

ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด	จำนวน ๕๗ คน
ได้รับความพึงพอใจมาก	จำนวน ๖๑ คน
ได้รับความพึงพอใจปานกลาง	จำนวน ๒ คน

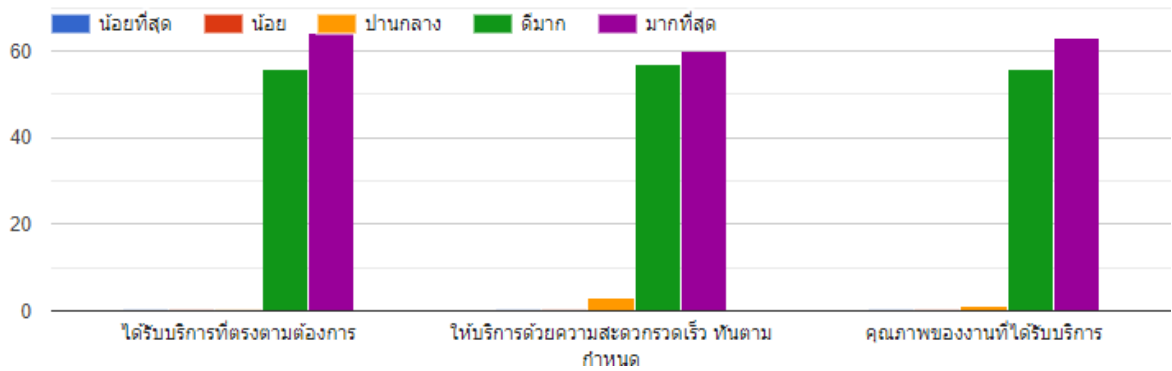
#### ป้าย บอจุดบริการ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด	จำนวน ๕๗ คน
ได้รับความพึงพอใจมาก	จำนวน ๕๗ คน
ได้รับความพึงพอใจปานกลาง	จำนวน ๔ คน
ได้รับความพึงพอใจน้อย	จำนวน ๒ คน

## ๔.ด้านคุณภาพในการบริการ

### ด้านคุณภาพในการบริการ

 [คัดลอก](#)



#### ได้รับบริการที่ตรงตามต้องการ

ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด	จำนวน ๖๔	คน
ได้รับความพึงพอใจมาก	จำนวน ๕๖	คน

#### ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนด

ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด	จำนวน ๖๐	คน
ได้รับความพึงพอใจมาก	จำนวน ๕๗	คน
ได้รับความพึงพอใจปานกลาง	จำนวน ๓	คน

#### คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ

ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด	จำนวน ๖๓	คน
ได้รับความพึงพอใจมาก	จำนวน ๕๖	คน
ได้รับความพึงพอใจปานกลาง	จำนวน ๑	คน

\*\*\*\*\*