



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแก้ง

อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแก้ง

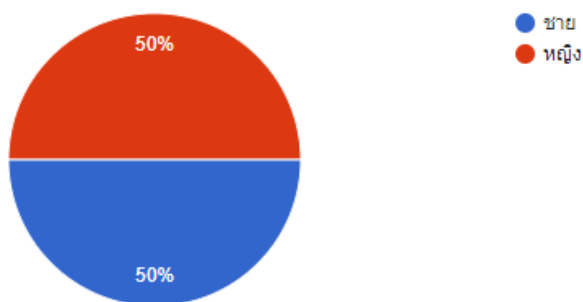
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแก้งได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแก้ง ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ จำนวน ๔ ด้าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพธ์ทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

จากการสอบถามผู้ขอรับบริการผ่านระบบออนไลน์ ตั้งแต่เดือน ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔ จำนวน ๑๒๐ คน จึงขอสรุปผล ดังนี้

๑.เพศ

เพศ

คำตอบ 120 ข้อ

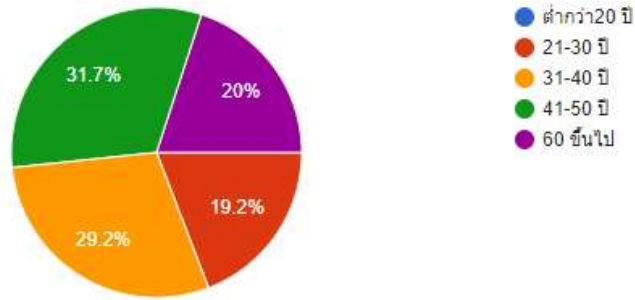


๑. เพศชาย จำนวน ๖๐ คน
๒. เพศหญิง จำนวน ๖๐ คน

๒. ช่วงอายุ

อายุ

คำตอบ 120 ข้อ



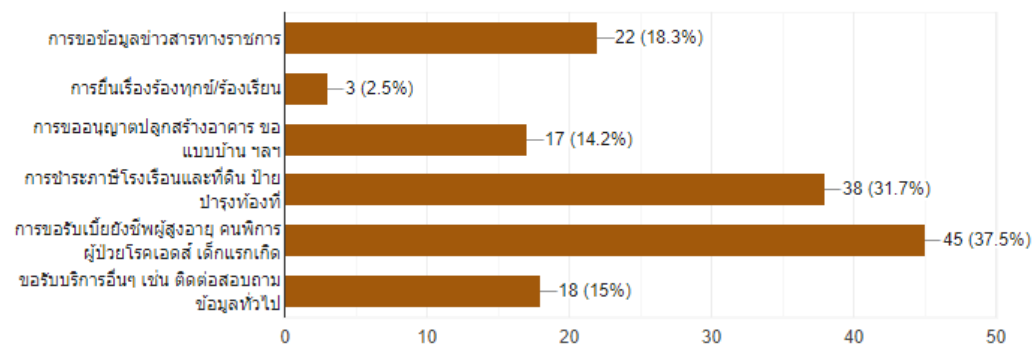
๑. อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	จำนวน -	คน
๒. อายุ ๒๑-๓๐ ปี	จำนวน ๒๐	คน
๓. อายุ ๓๑-๔๐ ปี	จำนวน ๓๕	คน
๔. อายุ ๔๑-๕๐ ปี	จำนวน ๓๘	คน
๕. อายุ ๖๐ ขึ้นไป	จำนวน ๒๔	คน

หัวข้อเรื่องที่ขอรับบริการ

เรื่องขอรับบริการ

[คัดลอก](#)

คำตอบ 120 ข้อ



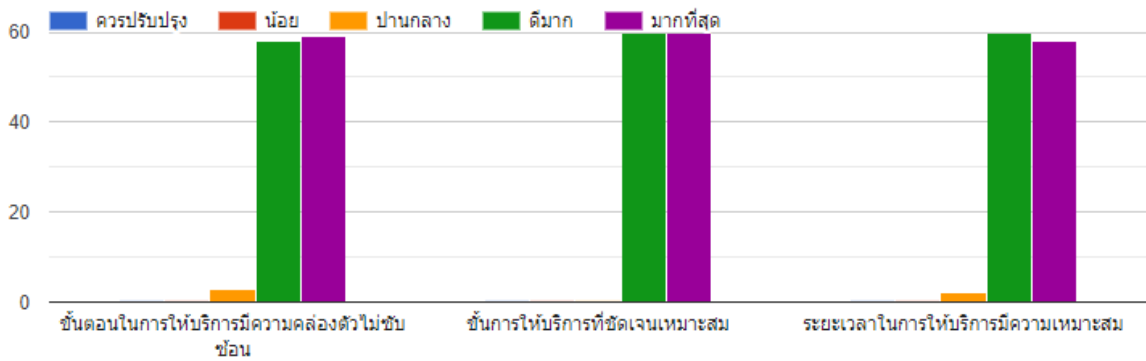
-การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	จำนวน ๒๒ คนๆ	คิดเป็น ๑๘.๓%
-การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	จำนวน ๓ คนๆ	คิดเป็น ๒.๕%
-การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ขอแบบบ้าน ฯลฯ	จำนวน ๑๗ คนๆ	คิดเป็น ๑๔.๒%
-การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ป้ายบำรุงท้องที่	จำนวน ๓๘ คนๆ	คิดเป็น ๓๑.๗%
-การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ป่วยโรคเอดส์ 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 ๕๘ คน

ได้รับความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๓ คน

-ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนเหมาะสม

ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๖๐ คน

ได้รับความพึงพอใจมาก จำนวน ๖๐ คน

-ระยะเวลาในการบริการมีความเหมาะสม

ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๕๘ คน

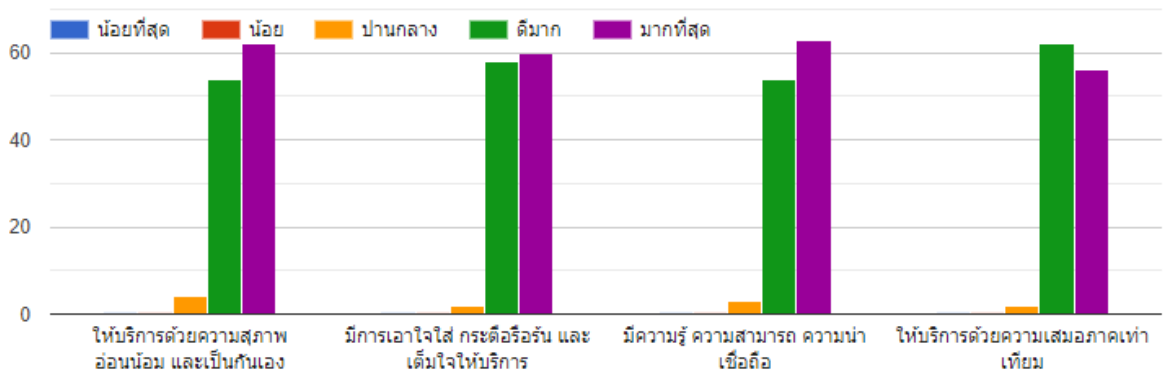
ได้รับความพึงพอใจมาก จำนวน ๖๐ คน

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

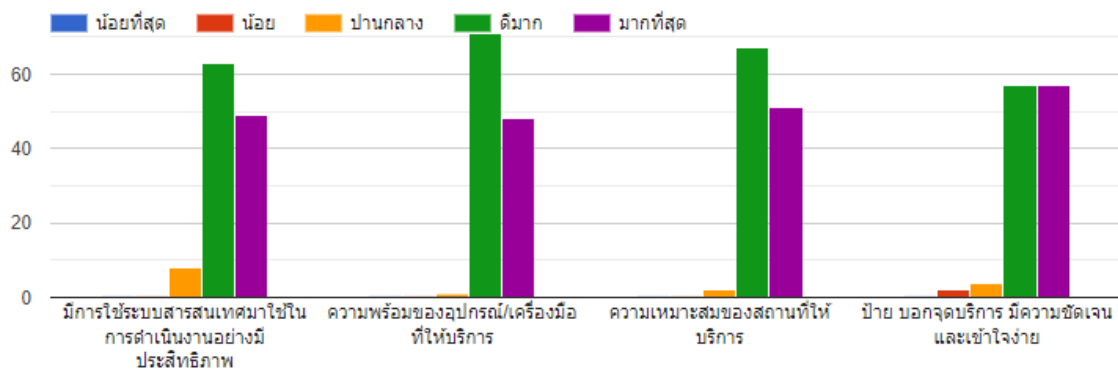
ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียม

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

๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

 คัดลอก



มีการใช้ระบบสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด	จำนวน ๔๙	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

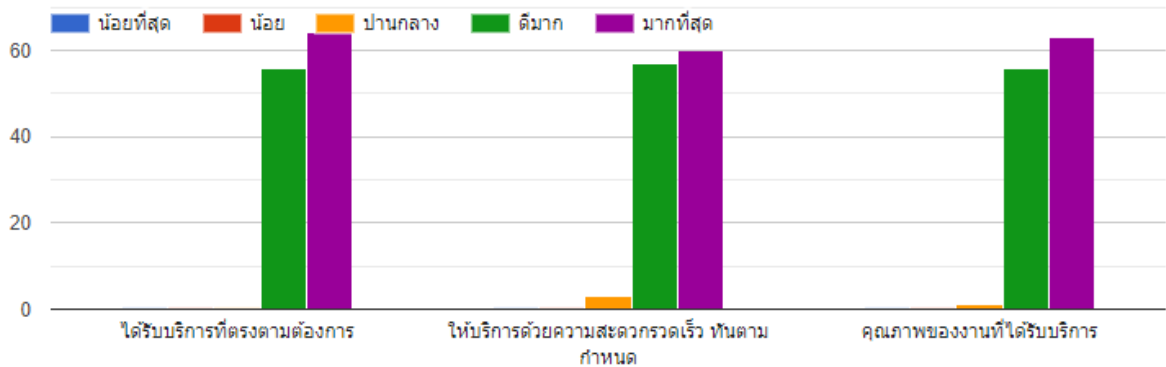
ป้าย บอกจุดบริการ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

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
