



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแก้ง

อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแก้ง

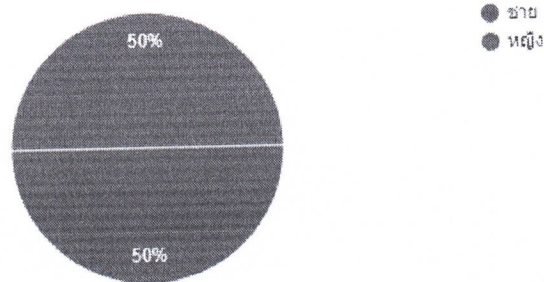
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแก้งได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแก้ง ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ จำนวน ๔ ด้าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพท์ทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

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

๑.เพศ

เพศ

จำนวน 120 ข้อ



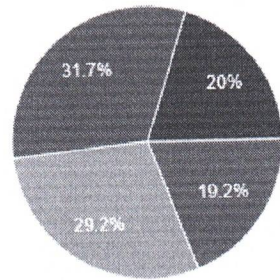
๑. เพศชาย จำนวน ๖๐ คน

๒. เพศหญิง จำนวน ๖๐ คน

๒. ช่วงอายุ

อายุ

คำตอบ 120 ข้อ



- ต่ำกว่า 20 ปี
- 21-30 ปี
- 31-40 ปี
- 41-50 ปี
- 60 ขึ้นไป

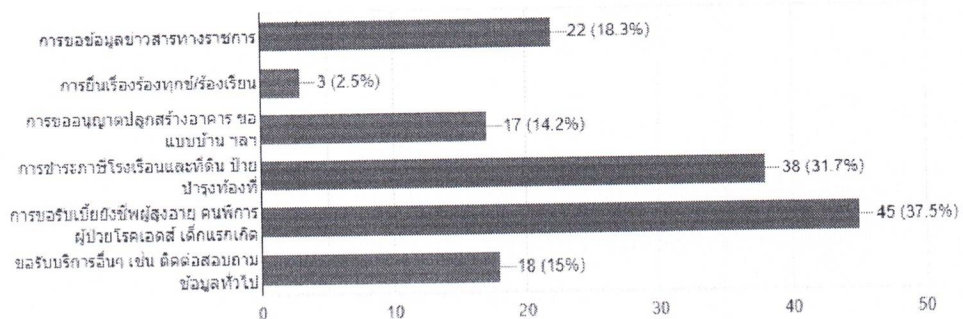
๑. อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	จำนวน -	คน
๒. อายุ ๒๑-๓๐ ปี	จำนวน ๒๐	คน
๓. อายุ ๓๑-๔๐ ปี	จำนวน ๓๕	คน
๔. อายุ ๔๑-๕๐ ปี	จำนวน ๓๘	คน
๕. อายุ ๖๐ ขึ้นไป	จำนวน ๒๔	คน

หัวข้อเรื่องที่ขอรับบริการ

เรื่องขอรับบริการ

คำตอบ 120 ข้อ

□ คัดลอก



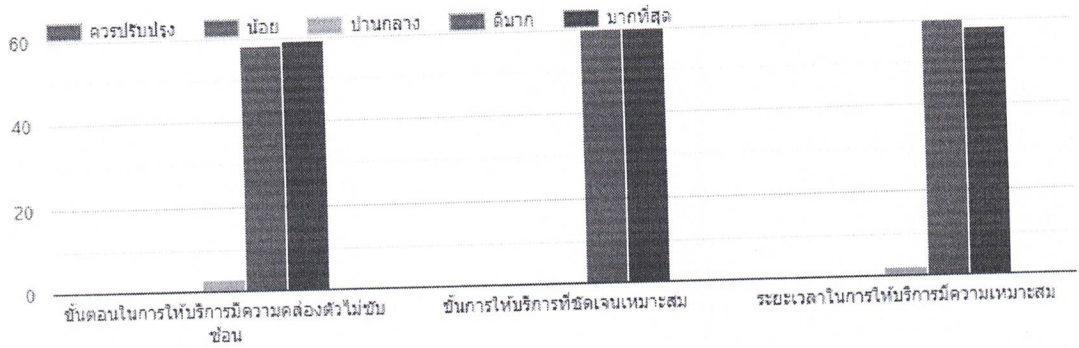
-การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	จำนวน ๒๒ คนๆ	คิดเป็น ๑๘.๓%
-การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	จำนวน ๓ คนๆ	คิดเป็น ๒.๕%
-การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ขอแบบบ้าน ฯลฯ	จำนวน ๑๗ คนๆ	คิดเป็น ๑๔.๒%
-การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ป้ายบำรุงท้องที่	จำนวน ๓๘ คนๆ	คิดเป็น ๓๑.๗%
-การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ป่วยโรคเอดส์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

แยกสรุปแต่ละด้านได้ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

คัดลอก



-ขั้นตอนการให้บริการมีคล่องตัวไม่ซับซ้อน

ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด	จำนวน ๕๙	คน
ได้รับความพึงพอใจมาก	จำนวน ๕๘	คน
ได้รับความพึงพอใจปานกลาง	จำนวน ๓	คน

-ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนเหมาะสม

ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด	จำนวน ๖๐	คน
ได้รับความพึงพอใจมาก	จำนวน ๖๐	คน

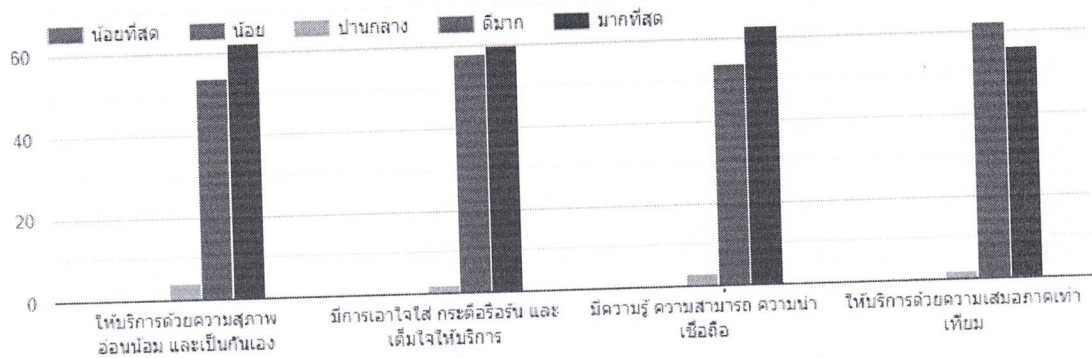
-ระยะเวลาในการบริการมีความเหมาะสม

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

๒.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

คัดลอก

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



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

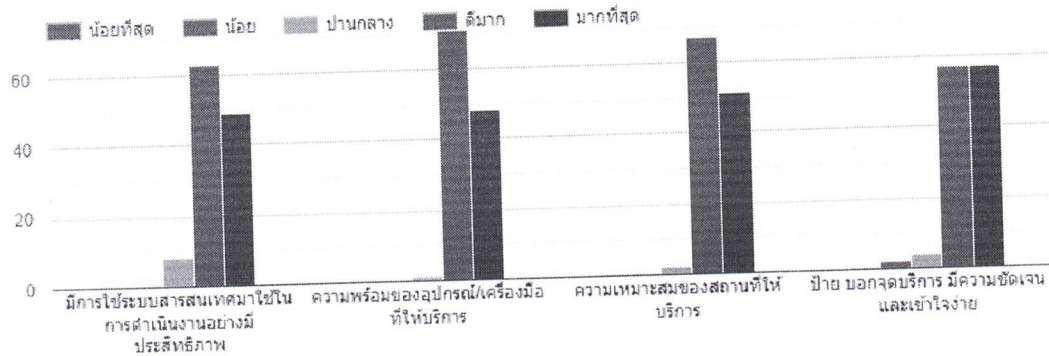
ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียม

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

๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

□ คัดลอก

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก



มีการใช้ระบบสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด	จำนวน ๔๙	คน
ได้รับความพึงพอใจมาก	จำนวน ๒๓	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

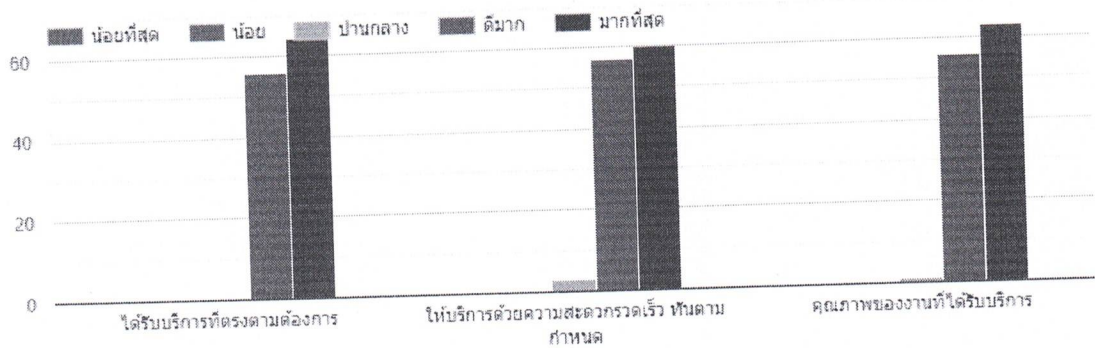
ป้าย บอจุดบริการ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

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

๔.ด้านคุณภาพในการบริการ

คัดลอก

ด้านคุณภาพในการบริการ



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
