



แบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลปลายโพงพาง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

แบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลปลายโพงพาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๐ คน รายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ

- | | |
|--------|-------------|
| - ชาย | จำนวน ๓๖ คน |
| - หญิง | จำนวน ๖๔ คน |

๒. อายุ

- | | |
|-----------------|-------------|
| - ต่ำกว่า ๒๐ ปี | จำนวน ๘ คน |
| - ๒๑ - ๔๐ ปี | จำนวน ๒๘ คน |
| - ๔๑ - ๖๐ ปี | จำนวน ๓๔ คน |
| - ๖๐ ปีขึ้นไป | จำนวน ๓๐ คน |

๓. ระดับการศึกษา

- | | |
|--------------------------------------|-------------|
| - ประถมศึกษา | จำนวน ๑๖ คน |
| - มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า | จำนวน ๗๑ คน |
| - ปริญญาตรี | จำนวน ๑๓ คน |
| - สูงกว่าปริญญาตรี | จำนวน ๐ คน |

๔. อาชีพ

- | | |
|------------------------------------|-------------|
| - เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ | จำนวน ๔ คน |
| - ผู้ประกอบการ | จำนวน ๑๓ คน |
| - ประชาชนผู้รับบริการ | จำนวน ๘๑ คน |
| - องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน | จำนวน ๑ คน |
| - อื่นๆ | จำนวน ๐ คน |

๕. เรื่องที่ขอรับบริการ

- | | |
|--|-------------|
| - การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ | จำนวน ๒ คน |
| - การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน | จำนวน ๑ คน |
| - การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ | จำนวน ๒๕ คน |
| - การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ | จำนวน ๔ คน |
| - การขอขึ้นทะเบียนอุดหนุนเด็กแรกเกิด | จำนวน ๖ คน |
| - การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร | จำนวน ๙ คน |
| - การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน | จำนวน ๑๔ คน |
| - การชำระภาษีป้าย | จำนวน ๒ คน |
| - การชำระภาษีบำรุงท้องที่ | จำนวน ๒๓ คน |
| - การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ | จำนวน ๑๔ คน |

ส่วนที่ ๒ : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔๕	๔๓	๑๐	๒	๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔๓	๔๒	๑๔	๑	๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๓๓	๕๓	๑๒	๒	๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๓๒	๕๖	๑๑	๑	๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๔๑	๔๔	๑๒	๓	๐
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๔๗	๔๘	๕	๐	๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๔๔	๔๕	๙	๒	๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๓๗	๕๒	๑๐	๑	๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๔๙	๔๗	๔	๐	๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๓๖	๕๒	๙	๓	๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๓๒	๕๒	๑๓	๓	๐
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๓๕	๔๕	๑๘	๒	๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๓๑	๔๗	๑๘	๔	๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๓๕	๓๘	๒๔	๓	๐
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๓๙	๔๔	๑๕	๒	๐

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

๑. กลุ่มประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปลายโพงพาง จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ ๖๔ เพศชายคิดเป็นร้อยละ ๓๖
๒. กลุ่มประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ ๔๑-๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๔
๓. กลุ่มประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๗๑
๔. กลุ่มประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่จะขอรับบริการเรื่อง การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ การชำระภาษี การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ตามลำดับ
๕. มีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

๕.๑ ด้านเวลา

- มีระดับความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๔
- มีระดับความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๕๐
- มีระดับความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๒
- มีระดับความพึงพอใจในระดับ น้อย คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๐
- มีระดับความพึงพอใจในระดับ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๐

๕.๒ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

- มีระดับความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๓๓
- มีระดับความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๕๑
- มีระดับความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๖๗
- มีระดับความพึงพอใจในระดับ น้อย คิดเป็นร้อยละ ๒
- มีระดับความพึงพอใจในระดับ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๐

๕.๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- มีระดับความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๖๐
- มีระดับความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๘๐
- มีระดับความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๗.๔๐
- มีระดับความพึงพอใจในระดับ น้อย คิดเป็นร้อยละ ๑.๒๐
- มีระดับความพึงพอใจในระดับ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๐

๕.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- มีระดับความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๒๕
- มีระดับความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๕๐
- มีระดับความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๒๕
- มีระดับความพึงพอใจในระดับ น้อย คิดเป็นร้อยละ ๓
- มีระดับความพึงพอใจในระดับ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๐

๖. ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม

- มีระดับความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๙
- มีระดับความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๔๔
- มีระดับความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๕
- มีระดับความพึงพอใจในระดับ น้อย คิดเป็นร้อยละ ๒
- มีระดับความพึงพอใจในระดับ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๐

**แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลปลายโพงพาง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม**

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ชาย หญิง
๒. อายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒๑ - ๔๐ ปี ๔๑ - ๖๐ ปี ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด
- ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
- ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
๔. อาชีพของผู้มารับบริการ
- เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ ผู้ประกอบการ
- ประชาชนผู้รับบริการ องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
- อื่นๆ โปรดระบุ

๕. เรื่องที่ขอรับบริการ
- | | |
|--|--|
| <input type="radio"/> การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ
<input type="radio"/> การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
<input type="radio"/> การใช้ Internet ตำบล
<input type="radio"/> การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร
<input type="radio"/> การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน
<input type="radio"/> การออกแบบอาคาร
<input type="radio"/> การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน
<input type="radio"/> การชำระภาษีป้าย
<input type="radio"/> การชำระภาษีบำรุงท้องที่
<input type="radio"/> การประกอบกิจการสถานที่บริการ | <input type="radio"/> การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
<input type="radio"/> การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ
<input type="radio"/> การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์
<input type="radio"/> การขอขึ้นทะเบียนอุดหนุนเด็กแรกเกิด
<input type="radio"/> การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก
<input type="radio"/> การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า
<input type="radio"/> การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร
<input type="radio"/> การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
<input type="radio"/> การสมัครเข้าเรียนในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
<input type="radio"/> อื่นๆ |
|--|--|

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น					
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ					
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้