

## สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

### ขององค์การบริหารส่วนตำบลประทัญญ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

\*\*\*\*\*

### ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

- เพศ  
1. ชายจำนวน 55 คน  
2. หญิงจำนวน 45 คน
- อายุ 15 - 25 ปี จำนวน 7 คน 25 - 45 ปี จำนวน 30 คน 45 - 60 ปี จำนวน 57 คน 60 ปีขึ้นไป จำนวน 6 คน
- จบการศึกษาชั้นสูงสุด  
1. ไม่ได้เรียนหนังสือจำนวน 1 คน  
2. ประถมศึกษา จำนวน 37 คน  
3. มัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน 25 คน  
4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 30 คน  
5. อนุปริญญา / ปวส. จำนวน 1 คน  
6. ปริญญาตรี จำนวน 6 คน  
7. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน - คน  
8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- อาชีพ  
จำนวน 68 คน...เกษตรกร จำนวน 20 คน...ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 2 คน...รับราชการ  
จำนวน 7 คน.....ลูกจ้าง จำนวน 3 คน...นักเรียน/นักศึกษา จำนวน - คน...อื่น ๆ

#### ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

- จำนวน 10 คน.. การขอมูลข่าวสารทางราชการ จำนวน 18 คน.. การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ  
จำนวน 1 คน.. การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน จำนวน - คน..การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ  
จำนวน 10 คน.. การใช้ Internet ตำบล จำนวน - คน.. การขอจดทะเบียนพาณิชย์  
จำนวน 7 คน.. ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร จำนวน 7 คน อื่น ๆ.....  
จำนวน 47 คน.. การชำระภาษี ต่างๆ

### ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใจ	ควรปรับปรุง
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	56 คน	31 คน	13 คน		
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว แลเอาใจใส่	50 คน	36 คน	13 คน	1 คน	
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	50 คน	32 คน	17 คน	1 คน	
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	41 คน	36 คน	20 คน	3 คน	
5. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	45 คน	30 คน	25 คน		
6. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	46 คน	33 คน	17 คน	4 คน	
7. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	48 คน	37 คน	15 คน		
8. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ห้องน้ำที่จอดรถ น้ำดื่ม	66 คน	23 คน	11 คน		

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....

.....

**แบบสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลประทัดบุ อำเภอบึงสามพัน จังหวัดบุรีรัมย์  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใจ	ควรปรับปรุง
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	56.00	31.00	13.00		
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว แลเอาใจใส่	50.00	36.00	13.00	1.00	
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	50.00	32.00	17.00	1.00	
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	41.00	36.00	20.00	3.00	
5. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	45.00	30.00	25.00		
6. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	46.00	33.00	17.00	4.00	
7. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	48.00	37.00	15.00		
8. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ห้องน้ำที่จอดรถ น้ำดื่ม	66.00	23.00	11.00		
เฉลี่ย	50.25	32.25	16.37	1.13	

**สรุปและอภิปรายผล**

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป**

มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจทั้งหมด 100 คน ชาย 55 คน หญิง 45 คน ช่วงอายุ 15 – 25 ปี จำนวน 7 คน 25 – 45 ปี จำนวน 30 คน 45 – 60 ปี จำนวน 57 คน 60 ปีขึ้นไป จำนวน 6 คน

แบ่งเป็นเรื่องการขอรับบริการ

1. การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ จำนวน 10 คน
2. การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน จำนวน 1 คน
3. การใช้ Internet ตำบล จำนวน 10 คน
4. ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร จำนวน 7 คน
5. การชำระภาษี ต่างๆ จำนวน 47 คน
6. การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ จำนวน 18 คน
7. อื่นๆ จำนวน 7 คน

**ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการ**

ผู้ขอรับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 50.25 รองลงมาอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 32.25 และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 16.37