

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยอด

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน 100 คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

- | | | |
|-------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------|
| 1. เพศ | 1. ชาย จำนวน 40 คน | 2. หญิง จำนวน 60 คน |
| 2. อายุ | 1. ต่ำกว่า 18 ปี จำนวน 3 คน | 2. ระหว่าง 18 - 35 ปี จำนวน 30 คน |
| | 3. ระหว่าง 36 - 50 ปี จำนวน 47 คน | 4. มากกว่า 50 ปี จำนวน 20 คน |
| 3. จบการศึกษาชั้นสูงสุด | | |
| | 1. ไม่ได้เรียนหนังสือ จำนวน 2 คน | 2. ประถมศึกษา จำนวน 41 คน |
| | 3. มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 22 คน | 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 14 คน |
| | 5. อนุปริญญา / ปวส. จำนวน 5 คน | 6. ปริญญาตรี จำนวน 15 คน |
| | 7. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน | 8. อื่นๆ (ไม่มี) |
| 4. อาชีพ | | |
| | 1.เกษตรกร จำนวน 54 คน | 2.ลูกจ้าง จำนวน 11 คน |
| | 3.รับราชการ จำนวน 2 คน | 4.ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 14 คน |
| | 5.นักเรียน / นักศึกษา จำนวน 4 คน | 6. อื่นๆ จำนวน 15 คน |

ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

- | | |
|---|---|
| 1. การข้อมูลข่าวสารทางราชการ จำนวน 3 คน | 2. การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ จำนวน 13 คน |
| 3. การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน จำนวน 20 คน | 4. การขอรับเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด จำนวน 12 คน |
| 5. การใช้ Internet ตำบล (ไม่มี) | 6. การขออนุญาตใช้น้ำประปา จำนวน 3 คน |
| 7. การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร จำนวน 2 คน | 8. การขอจดทะเบียนพาณิชย์ จำนวน 2 คน |
| 9. การชำระภาษี ต่างๆ จำนวน 42 คน | 10. อื่น ๆ (ไม่มี) |

สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยอด ในภาพรวมและรายด้าน

รายการ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ร้อยละความพึงพอใจ
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใจ	ควรปรับปรุง	
	5	4	3	2	1	
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	41	49	10	0	0	86.2
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	30	60	10	0	0	87.2
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	37	53	10	0	0	85.4
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	18	56	14	2	0	72
5. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	16	55	24	5	0	76.4
6. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	27	56	6	1	0	75.8
7. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	22	61	15	2	0	80.6
8. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	17	48	31	6	0	76.4
ความพึงพอใจในภาพรวม						80

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 36-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 47 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 41 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 54

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ คิดเป็นร้อยละ 87.2 และในเรื่อง เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย คิดเป็นร้อยละ 86.2 ตามลำดับ

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยอด โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 80
