

รายงานผล

แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชน หรือผู้รับบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลสามแยก อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์

ตอนที่ ๑ สถานภาพของผู้ตอบแบบประเมิน

มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๙๐ ราย

๑. เพศ

ผู้กรอกแบบสอบถามเข้ามากกรอกแบบประเมินมากที่สุด

อันดับที่ ๑ เพศหญิง จำนวน ๔๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๓

อันดับที่ ๒ เพศชาย จำนวน ๔๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๗

๒. อายุ

ผู้กรอกแบบสอบถามประเมินเข้ามากกรอกแบบประเมินมากที่สุด

อันดับที่ ๑ อายุ ๔๖-๖๐ ปี จำนวน ๓๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๙

อันดับที่ ๒ อายุ มากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๒๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๘

อันดับที่ ๓ อายุ ๓๑-๔๕ ปี จำนวน ๒๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๔

อันดับที่ ๔ อายุ ๑๕-๓๐ ปี จำนวน ๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘.๙

๓. วุฒิการศึกษาสูงสุด

ผู้กรอกแบบสอบถามประเมินเข้ามากกรอกแบบประเมินมากที่สุด

อันดับที่ ๑ วุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน ๖๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๖

อันดับที่ ๒ วุฒิการศึกษาปริญญาตรี จำนวน ๒๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๔

๔. โปรดระบุบริการที่ท่านมาขอรับบริการ

ผู้กรอกแบบประเมินเข้ามากกรอกแบบประเมินมากที่สุด

อันดับที่ ๑ ขอข้อมูลเงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด จำนวน ๔๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๔

อันดับที่ ๒ เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน ๒๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๒

อันดับที่ ๓ ภาษีที่ดิน จำนวน ๑๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๔

อันดับที่ ๔ ขอน้ำดื่ม จำนวน ๑๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๔

อันดับที่ ๕ ขอข้อมูลข่าวสาร จำนวน ๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔

ตอนที่ ๒ ประเมินความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ

๑.๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร

ประชาชน หรือผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านนี้

อันดับที่ ๑ ระดับมาก	จำนวน ๗๙ ราย	คิดเป็นร้อยละ ๘๗
อันดับที่ ๒ ระดับปานกลาง	จำนวน ๗ ราย	คิดเป็นร้อยละ ๘
อันดับที่ ๓ ระดับมากที่สุด	จำนวน ๒ ราย	คิดเป็นร้อยละ ๒.๒๒
อันดับที่ ๔ ระดับน้อย	จำนวน ๑ ราย	คิดเป็นร้อยละ ๑.๑๑
อันดับที่ ๕ ระดับไม่พึงพอใจ	จำนวน ๑ ราย	คิดเป็นร้อยละ ๑.๑๑

๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว

ประชาชน หรือผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านนี้

อันดับที่ ๑ ระดับมากที่สุด	จำนวน ๗๕ ราย	คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๓
อันดับที่ ๒ ระดับปานกลาง	จำนวน ๕ ราย	คิดเป็นร้อยละ ๖
ระดับน้อย	จำนวน ๕ ราย	คิดเป็นร้อยละ ๖
อันดับที่ ๓ ระดับมากที่สุด	จำนวน ๔ ราย	คิดเป็นร้อยละ ๔.๔๔

๑.๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ

ประชาชน หรือผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านนี้

อันดับที่ ๑ ระดับมาก	จำนวน ๗๔ ราย	คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๒๒
อันดับที่ ๒ ระดับมากที่สุด	จำนวน ๖ ราย	คิดเป็นร้อยละ ๗
อันดับที่ ๓ ระดับน้อย	จำนวน ๕ ราย	คิดเป็นร้อยละ ๖
อันดับที่ ๔ ระดับปานกลาง	จำนวน ๓ ราย	คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๓
อันดับที่ ๕ ระดับไม่พึงพอใจ	จำนวน ๒ ราย	คิดเป็นร้อยละ ๒.๒๒

๑.๔ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี

ประชาชน หรือผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านนี้

อันดับที่ ๑ ระดับมาก	จำนวน ๗๔ ราย	คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๒๒
อันดับที่ ๒ ระดับมากที่สุด	จำนวน ๗ ราย	คิดเป็นร้อยละ ๘
อันดับที่ ๓ ระดับปานกลาง	จำนวน ๖ ราย	คิดเป็นร้อยละ ๗
อันดับที่ ๔ ระดับไม่พึงพอใจ	จำนวน ๓ ราย	คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๓

๒. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ

๒.๑	การให้บริการเป็นระบบ และมีขั้นตอนที่เหมาะสม ประชาชน หรือผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านนี้				
	อันดับที่ ๑ ระดับมาก	จำนวน ๗๖ ราย	คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔๔		
	อันดับที่ ๒ ระดับมากที่สุด	จำนวน ๖ ราย	คิดเป็นร้อยละ ๗		
	อันดับที่ ๓ ระดับปานกลาง	จำนวน ๔ ราย	คิดเป็นร้อยละ ๔.๔๔		
	อันดับที่ ๔ ระดับไม่พึงพอใจ	จำนวน ๓ ราย	คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๓		
	อันดับที่ ๕ ระดับน้อย	จำนวน ๑ ราย	คิดเป็นร้อยละ ๑.๑๑		
๒.๒	การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจน และเข้าใจง่าย ประชาชน หรือผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านนี้				
	อันดับที่ ๑ ระดับมาก	จำนวน ๗๘ ราย	คิดเป็นร้อยละ ๘๗		
	อันดับที่ ๒ ระดับมากที่สุด	จำนวน ๔ ราย	คิดเป็นร้อยละ ๔.๔๔		
	อันดับที่ ๓ ระดับปานกลาง	จำนวน ๔ ราย	คิดเป็นร้อยละ ๔.๔๔		
	อันดับที่ ๔ ระดับน้อย	จำนวน ๓ ราย	คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๓		
	อันดับที่ ๕ ระดับไม่พึงพอใจ	จำนวน ๑ ราย	คิดเป็นร้อยละ ๑.๑๑		
๒.๓	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม ประชาชน หรือผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านนี้				
	อันดับที่ ๑ ระดับมาก	จำนวน ๗๖ ราย	คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔๔		
	อันดับที่ ๒ ระดับมากที่สุด	จำนวน ๕ ราย	คิดเป็นร้อยละ ๖		
	อันดับที่ ๓ ระดับปานกลาง	จำนวน ๓ ราย	คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๓		
	อันดับที่ ๔ ระดับน้อย	จำนวน ๓ ราย	คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๓		
	อันดับที่ ๕ ระดับไม่พึงพอใจ	จำนวน ๓ ราย	คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๓		
๒.๔	แบบฟอร์มเข้าใจง่าย และสะดวกในการกรอกข้อมูล ประชาชน หรือผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านนี้				
	อันดับที่ ๑ ระดับมาก	จำนวน ๗๘ ราย	คิดเป็นร้อยละ ๘๗		
	อันดับที่ ๒ ระดับมากที่สุด	จำนวน ๔ ราย	คิดเป็นร้อยละ ๔.๔๔		
	อันดับที่ ๓ ระดับปานกลาง	จำนวน ๖ ราย	คิดเป็นร้อยละ ๗		
	อันดับที่ ๔ ระดับน้อย	จำนวน ๑ ราย	คิดเป็นร้อยละ ๑.๑๑		
	อันดับที่ ๕ ระดับไม่พึงพอใจ	จำนวน ๑ ราย	คิดเป็นร้อยละ ๑.๑๑		

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๓.๑ เครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัย และทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น
ประชาชน หรือผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านนี้

อันดับที่ ๑ ระดับมาก	จำนวน	๘๑	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๙๐
อันดับที่ ๒ ระดับปานกลาง	จำนวน	๔	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๔.๔๔
อันดับที่ ๓ ระดับมากที่สุด	จำนวน	๓	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๓.๓๓
อันดับที่ ๔ ระดับน้อย	จำนวน	๑	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๒.๒๒

๓.๒ ช่องทางในการรับบริการของสำนักงาน

ประชาชน หรือผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านนี้

อันดับที่ ๑ ระดับมาก	จำนวน	๘๑	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๙๐
อันดับที่ ๒ ระดับปานกลาง	จำนวน	๗	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๘
อันดับที่ ๓ ระดับมากที่สุด	จำนวน	๒	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๒.๒๒

๔. ด้านผลจากการให้บริการ

๔.๑ ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)

ประชาชน หรือผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านนี้

อันดับที่ ๑ ระดับมาก	จำนวน	๗๗	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๘๖
อันดับที่ ๒ ระดับมากที่สุด	จำนวน	๕	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๖
อันดับที่ ๓ ระดับไม่พึงพอใจ	จำนวน	๔	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๔.๔๔
อันดับที่ ๔ ระดับปานกลาง	จำนวน	๒	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๒.๒๒
อันดับที่ ๕ ระดับน้อย	จำนวน	๒	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๒.๒๒

๔.๒ ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์

ประชาชน หรือผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านนี้

อันดับที่ ๑ ระดับมาก	จำนวน	๗๗	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๘๖
อันดับที่ ๒ ระดับมากที่สุด	จำนวน	๖	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๗
อันดับที่ ๓ ระดับปานกลาง	จำนวน	๓	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๓.๓๓
อันดับที่ ๔ ระดับไม่พึงพอใจ	จำนวน	๓	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๓.๓๓
อันดับที่ ๕ ระดับน้อย	จำนวน	๑	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๑.๑๑

ข้อเสนอแนะอื่นๆ / ความไม่พึงพอใจคำตอบมี ๑ ข้อ ดังนี้

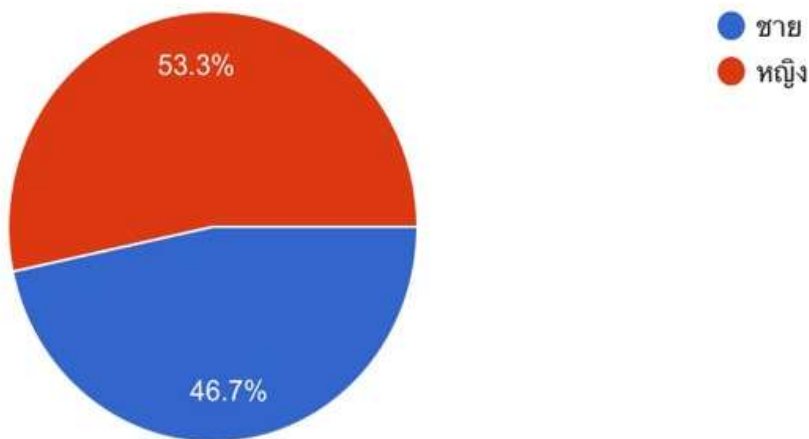
๑. ควรมีป้ายจุดบริการต่างๆให้มองเห็นเด่นชัดในการบริการ

สรุปภาพรวมแผนภูมิวงกลม และแผนภูมิแท่ง ของผู้กรอกแบบประเมินความพึงพอใจ หรือผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลสามแยก อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์

ตอนที่ ๑ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

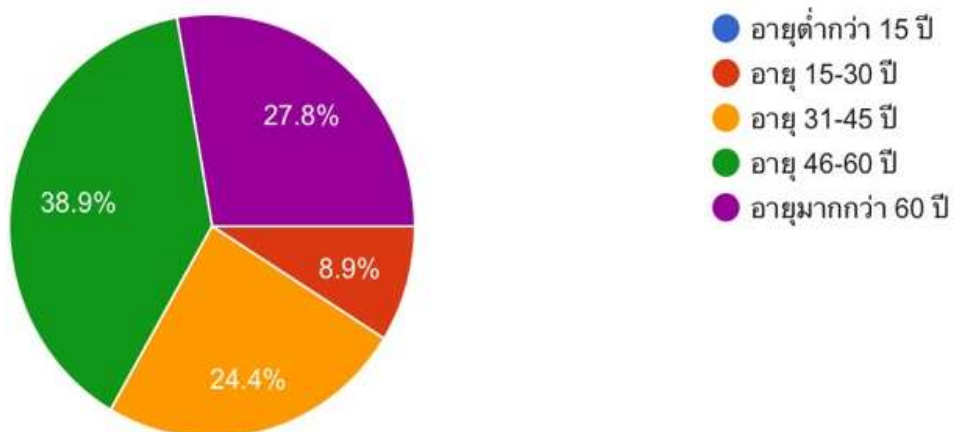
๑. เพศ

คำตอบเพศ ๘๐ ข้อ



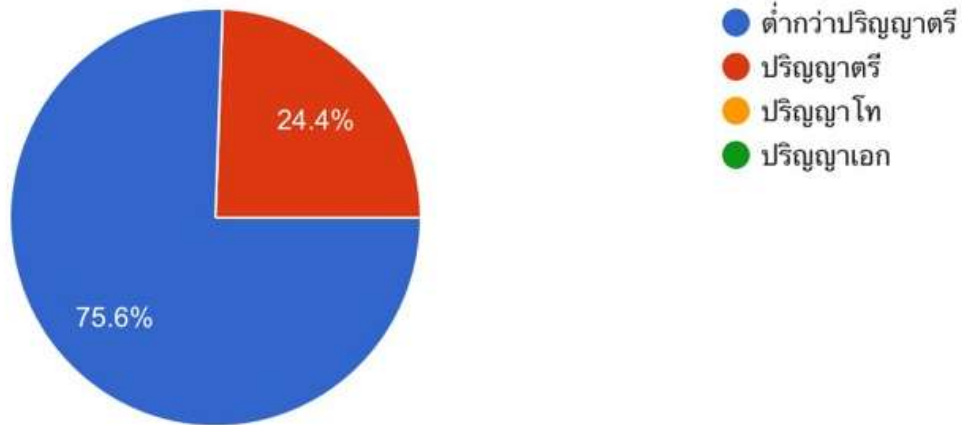
๒. อายุ

คำตอบช่วงอายุคำตอบ ๘๐ ข้อ



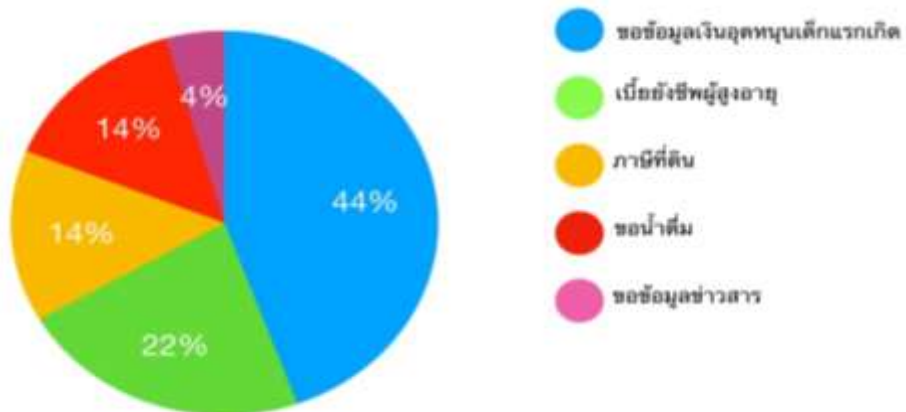
๓. วุฒิการศึกษา

คำตอบวุฒิการศึกษา ๙๐ ข้อ



๔. การมาขอรับบริการ

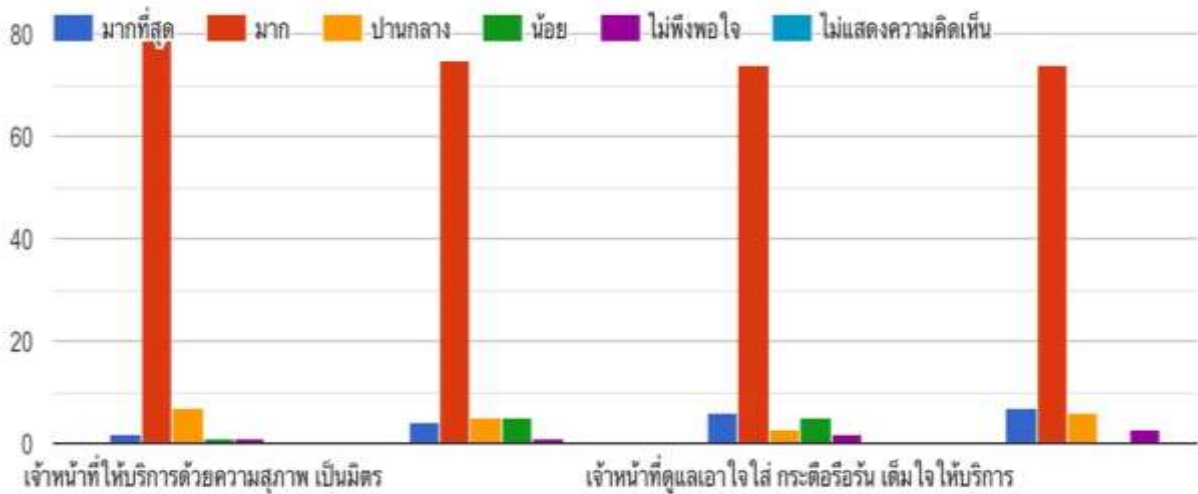
คำตอบขอรับบริการ ๙๐ ข้อ



ตอนที่ ๒ ประเมินความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

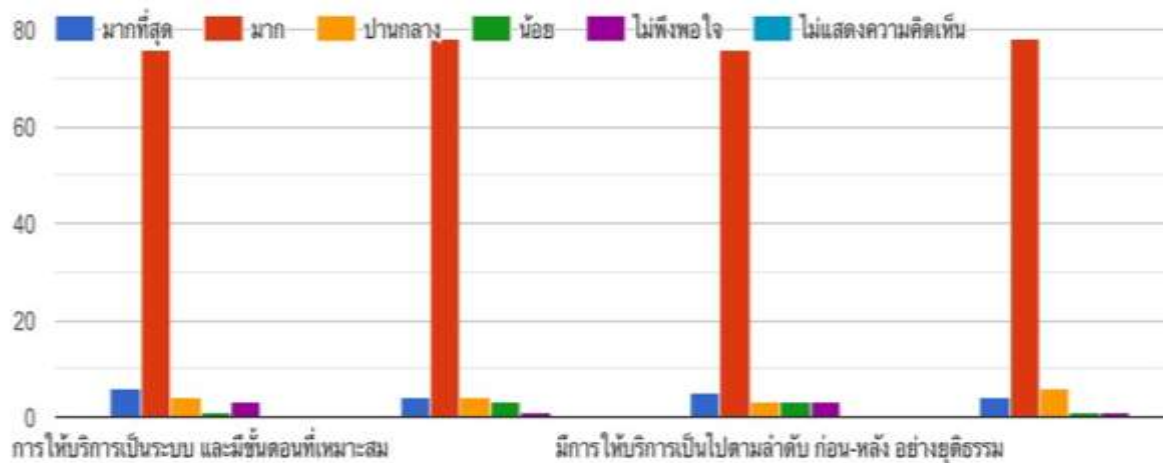
๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ

- ๑.๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร
- ๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว
- ๑.๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ
- ๑.๔ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี



๒. ด้านผลจากการให้บริการ

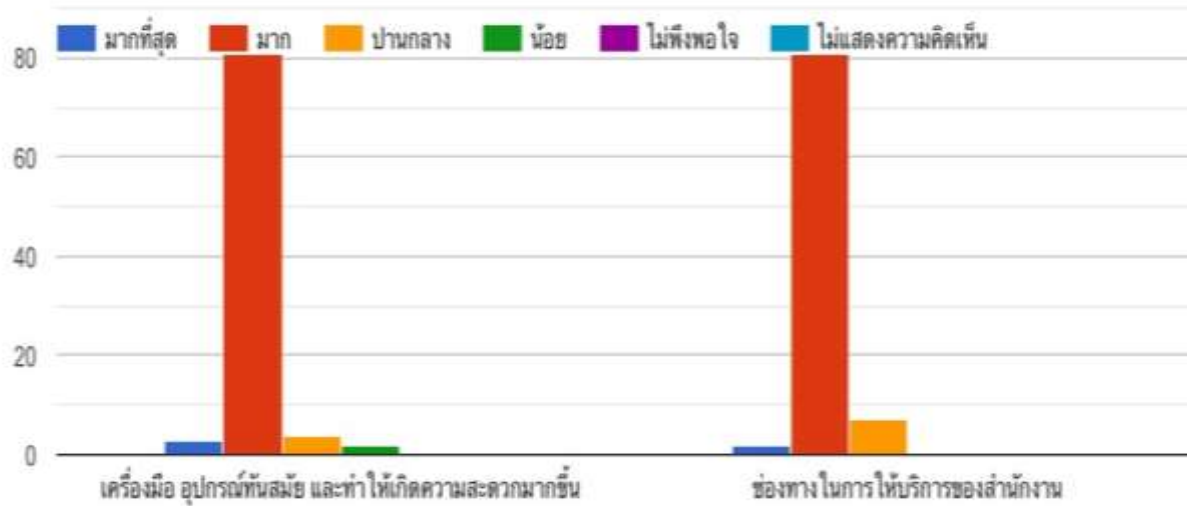
- ๒.๑ การให้บริการเป็นระบบ และมีขั้นตอนที่เหมาะสม
- ๒.๒ การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจน ละเข้าใจง่าย
- ๒.๓ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม
- ๒.๔ แบบฟอร์มเข้าใจง่าย และสะดวกในการกรอกข้อมูล



๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๓.๑ เครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัย และทำให้เกิดความสะดวกรมากขึ้น

๓.๒ ช่องทางในการให้บริการของสำนักงาน



๕. ด้านผลจากการให้บริการ

๕.๑ ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)

๕.๒ ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์

