



สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ ประจำปีงบประมาณ 2563

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
หนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประจำปีงบประมาณ 2563 (ตุลาคม 2562 – กันยายน 2563)
มีผลการประเมินดังนี้

1. กลุ่มประชากร และตัวอย่าง

ผู้รับบริการด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบสอบถามเพื่อสรุปผล จำนวน 248 คน

2. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ 2563 (ตุลาคม 2562 – กันยายน 2563)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
หนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
หนองพลับ คือ การใช้ค่าเฉลี่ย

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

ชาย	จำนวน	114	คน
หญิง	จำนวน	134	คน
ไม่ต้องการระบุ	จำนวน	0	คน

2. อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี	จำนวน	28	คน
อายุ 20 – 40 ปี	จำนวน	145	คน
อายุ 41 – 60 ปี	จำนวน	62	คน
อายุ 60 ปีขึ้นไป	จำนวน	13	คน

3. ประเภทบริการที่ติดต่อ

การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	จำนวน	4	คน
การยื่นเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน	จำนวน	0	คน
การใช้ internet ตำบล	จำนวน	0	คน
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	จำนวน	2	คน
การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	จำนวน	5	คน
การออกแบบอาคาร	จำนวน	0	คน
การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	จำนวน	49	คน
การชำระภาษีป้าย	จำนวน	35	คน
การชำระภาษีบำรุงท้องที่	จำนวน	41	คน
การขอรับเบี้ยยังชีพ	จำนวน	25	คน
การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	จำนวน	59	คน
การฉีดพ่นสารเคมีป้องกันโรคไข้เลือดออก	จำนวน	25	คน
การจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร	จำนวน	0	คน
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	จำนวน	3	คน

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อย	ค่าเฉลี่ย	เกณฑ์การ ประเมิน
	3	2	1		
2.1 ด้านเวลา					
1) การให้บริการเป็นไปตามเวลาที่กำหนด	127	121	0	2.39	พอใจ
2) ความรวดเร็วในการให้บริการ	127	121	0	2.39	พอใจ
2.2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1) การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	128	120	0	2.51	พอใจมาก
2) การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศ	128	120	0	2.51	พอใจมาก
3) การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น การมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	128	120	0	2.51	พอใจมาก
2.3 ด้านเจ้าหน้าที่					
1. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	128	120	0	2.51	พอใจมาก
2. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	129	119	0	2.52	พอใจมาก
3. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	129	119	0	2.52	พอใจมาก

ประเด็นความพึงพอใจ	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อย	ค่าเฉลี่ย	เกณฑ์การ ประเมิน
4. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่ง ตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	181	67	0	2.72	พอใจมาก
5. การให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	181	67	0	2.72	พอใจมาก
2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอก จุดบริการ	182	66	0	2.73	พอใจมาก
2. จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวก	182	66	0	2.73	พอใจมาก
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ รับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ เป็นต้น	208	40	0	2.83	พอใจมาก
4. ความสะอาดของสถานที่/สำนักงานที่ให้บริการ	208	40	0	2.83	พอใจมาก
ความพึงพอใจในภาพรวม				2.60	พอใจมาก

6. สรุปผลการประเมิน

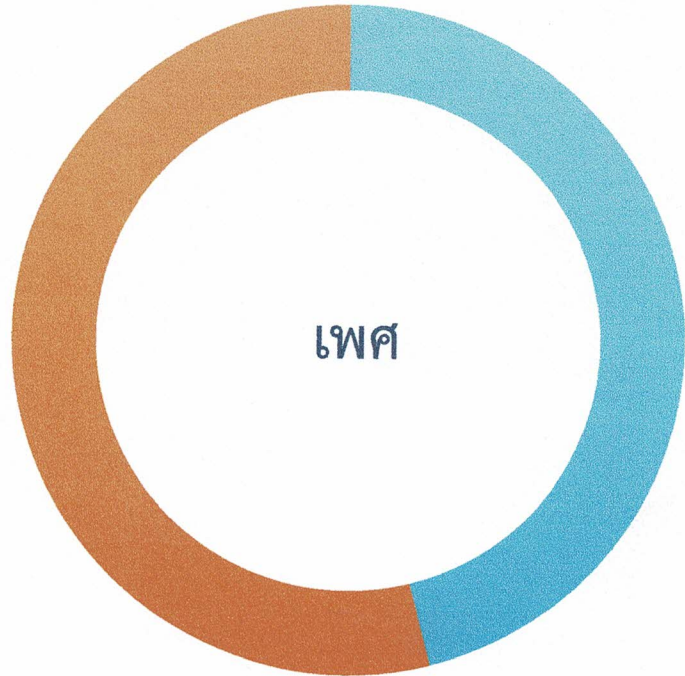
จากการสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ
อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประจำปีงบประมาณ 2563 (ตุลาคม 2562 – กันยายน 2563) มีระดับความ
พึงพอใจคะแนน 2.60 อยู่ระดับพอใจมาก

.....
นายชัยณรงค์ นามนาเมือง
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ
ข้อมูล ณ วันที่ 23 พฤศจิกายน 2563

รายงานสถิติความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ ประจำปีงบประมาณ 2563

■ ชาย

■ หญิง

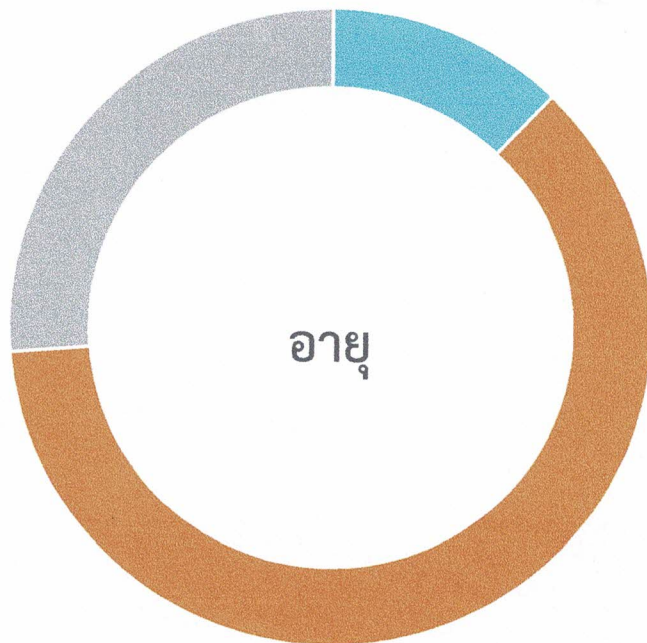


■ ต่ำกว่า 20ปี

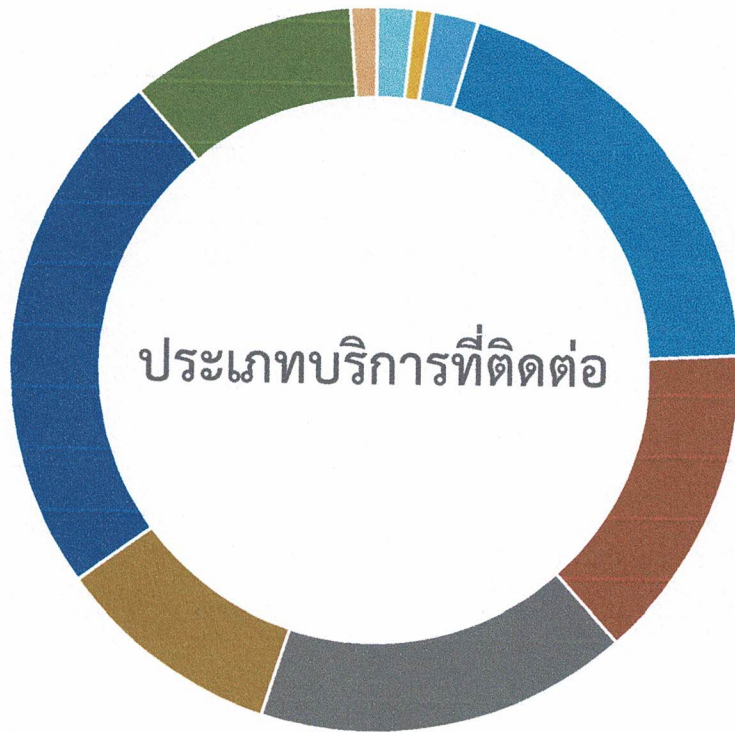
■ อายุ 20 - 40 ปี

■ อายุ 41 - 60 ปี

■ อายุ 61 ปีขึ้นไป



รายงานสถิติความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ ประจำปีงบประมาณ 2563



- การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ
- การยื่นเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน
- การใช้ internet ตำบล
- การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร
- การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน
- การออกแบบอาคาร
- การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน
- การชำระภาษีป้าย
- การชำระภาษีบำรุงท้องที่
- การขอรับเบี้ยยังชีพ
- การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า
- การฉีดพ่นสารเคมีป้องกันโรคไข้เลือดออก
- การจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร
- การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

รายงานสถิติความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ ประจำปีงบประมาณ 2563

.0

