



สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ ประจำปีงบประมาณ 2564 (ระยะ 6 เดือน)

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประจำปีงบประมาณ 2564 (ตุลาคม 2563 – มีนาคม 2564) มีผลการประเมินดังนี้

1. กลุ่มประชากร และตัวอย่าง

ผู้รับบริการด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบสอบถามเพื่อสรุปผล จำนวน 130 คน

2. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ 2564 (ตุลาคม 2563 – มีนาคม 2564)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ คือ การใช้ค่าเฉลี่ย

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

ชาย	จำนวน	53	คน
หญิง	จำนวน	77	คน
ไม่ต้องการระบุ	จำนวน	0	คน

2. อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี	จำนวน	0	คน
อายุ 20 – 40 ปี	จำนวน	96	คน
อายุ 41 – 60 ปี	จำนวน	30	คน
อายุ 60 ปีขึ้นไป	จำนวน	4	คน

3. ประเภทบริการที่ติดต่อ

การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	จำนวน	2	คน
การยื่นเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน	จำนวน	0	คน
การใช้ internet ตำบล	จำนวน	0	คน
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	จำนวน	0	คน
การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	จำนวน	0	คน
การออกแบบอาคาร	จำนวน	0	คน
การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	จำนวน	32	คน
การชำระภาษีป้าย	จำนวน	14	คน
การชำระภาษีบำรุงท้องที่	จำนวน	31	คน
การขอรับเบี้ยยังชีพ	จำนวน	4	คน
การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	จำนวน	31	คน
การฉีดพ่นสารเคมีป้องกันโรคไข้เลือดออก	จำนวน	16	คน
การจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร	จำนวน	0	คน
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	จำนวน	0	คน

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อย	ค่าเฉลี่ย	เกณฑ์การ ประเมิน
	3	2	1		
2.1 ด้านเวลา					
1) การให้บริการเป็นไปตามเวลาที่กำหนด	121	9	0	2.93	พอใจมาก
2) ความรวดเร็วในการให้บริการ	121	9	0	2.93	พอใจมาก
2.2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1) การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	126	4	0	2.96	พอใจมาก
2) การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศ	126	4	0	2.96	พอใจมาก
3) การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น การมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	126	4	0	2.96	พอใจมาก
2.3 ด้านเจ้าหน้าที่					
1. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	127	3	0	2.97	พอใจมาก
2. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	127	3	0	2.97	พอใจมาก
3. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	127	3	0	2.97	พอใจมาก

ประเด็นความพึงพอใจ	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อย	ค่าเฉลี่ย	เกณฑ์การ ประเมิน
4. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่ง ตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	124	6	0	2.95	พอใจมาก
5. การให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	124	6	0	2.95	พอใจมาก
2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอก จุดบริการ	126	4	0	2.96	พอใจมาก
2. จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวก	126	4	0	2.96	พอใจมาก
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ รับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ เป็นต้น	126	4	0	2.96	พอใจมาก
4. ความสะอาดของสถานที่/สำนักงานที่ให้บริการ	127	3	0	2.97	พอใจมาก
ความพึงพอใจในภาพรวม				2.85	พอใจมาก

6. สรุปผลการประเมิน

จากการสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ
อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประจำปีงบประมาณ 2564 (ตุลาคม 2563 – มีนาคม 2564) มีระดับความพึง
พอใจคะแนน 2.85 อยู่ระดับพอใจมาก

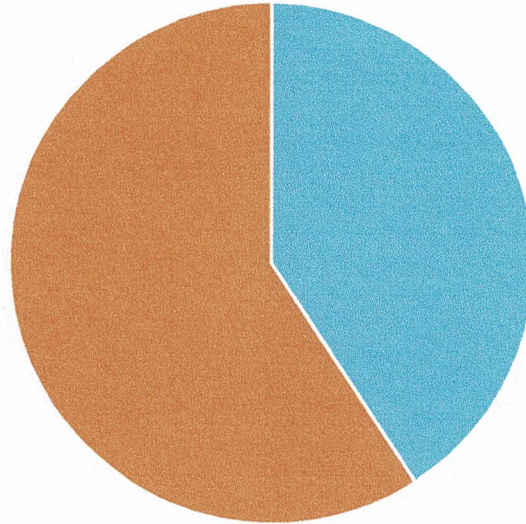
.....

 นายชัยณรงค์ นามนาเมือง
 ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่
 นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ
 ข้อมูล ณ วันที่ 16 เมษายน 2564

รายงานสถิติความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ ประจำปีงบประมาณ 2564 (ระยะ 6 เดือน)

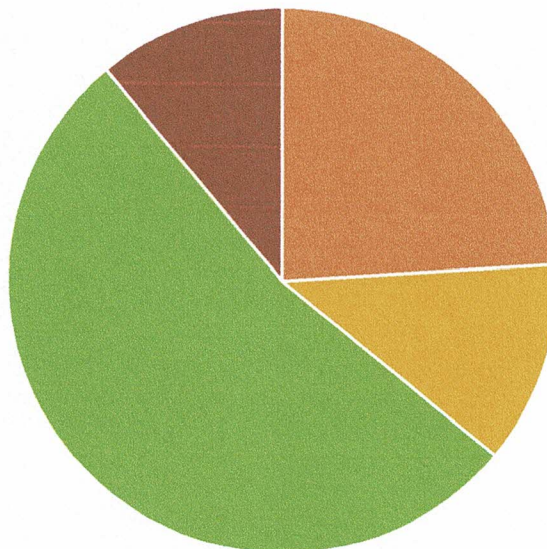
เพศ

- ชาย
- หญิง
- ไม่ต้องการระบุ



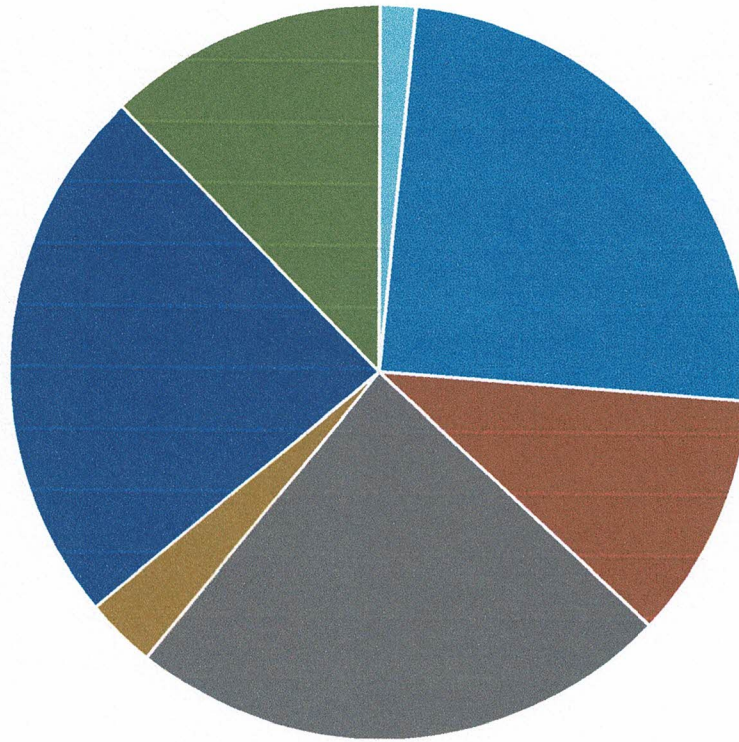
อายุ

- ต่ำกว่า 20 ปี
- อายุ 20 – 40 ปี
- อายุ 41 – 60 ปี
- อายุ 60 ปีขึ้นไป



รายงานสถิติความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ ประจำปีงบประมาณ 2564 (ระยะ 6 เดือน)

ประเภทบริการที่ติดต่อ



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

รายงานสถิติความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ ประจำปีงบประมาณ 2564 (ระยะ 6 เดือน)

