

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564

องค์การบริหารส่วนตำบลบางคา อำเภอรราชาสีน จังหวัดฉะเชิงเทรา

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ชาย = ๑๓ คน หญิง = ๑๖ คน
2. สถานภาพ โสด = ๖ คน สมรส = ๒๓ คน หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ = ๐ คน
3. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด - ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน = ๑๐ คน - มัธยมศึกษาตอนต้น = ๑๓ คน
 - มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า = ๔ คน - อนุปริญญาหรือเทียบเท่า = ๐ คน
 - ปริญญาตรี = ๒ คน - สูงกว่าปริญญาตรี = ๐ คน
4. อาชีพประจำ - รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ = ๐ คน - ลูกจ้างหรือพนักงานบริษัท = ๓ คน
 - ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ = ๒ คน - ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ = ๒ คน
 - นักเรียน/นักศึกษา = ๐ คน - รับจ้างทั่วไป = ๔ คน
 - แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ = ๓ คน - เกษตรกร/ประมง = ๑๔ คน
 - ว่างงาน = ๑ คน - อื่นๆ..... = ๐ คน

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	เฉยๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	22 = 75.87 %	7 = 24.13%	0	0	0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	22 = 75.87 %	7 = 24.13%	0	0	0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	22 = 75.87 %	7 = 24.13%	0	0	0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	21 = 72.41 %	8 = 27.59 %	0	0	0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	21 = 72.41 %	8 = 27.59 %	0	0	0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	21 = 72.41 %	8 = 27.59 %	0	0	0

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (5)	ค่อนข้างพอใจ (4)	เฉยๆ (3)	ไม่ค่อยพอใจ (2)	ไม่พอใจ (1)
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	24 = 82.75 %	5 = 17.25 %	0	0	0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	24 = 82.75 %	5 = 17.25 %	0	0	0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	24 = 82.75 %	5 = 17.25 %	0	0	0
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้	25 = 86.20 %	4 = 13.80 %	0	0	0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	24 = 82.75 %	5 = 17.25 %	0	0	0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	24 = 82.75 %	5 = 17.25 %	0	0	0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	26 = 89.65 %	3 = 10.35 %	0	0	0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	24 = 82.75 %	5 = 17.25 %	0	0	0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	27 = 93.10 %	2 = 6.90 %	0	0	0
4. ความเพียงพอ ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	26 = 89.65 %	3 = 10.35 %	0	0	0
5. คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	27 = 93.10 %	2 = 6.90 %	0	0	0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	27 = 93.10 %	2 = 6.90 %	0	0	0
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	27 = 93.10 %	2 = 6.90 %	0	0	0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	27 = 93.10 %	2 = 6.90 %	0	0	0

โปรดระบุปัญหาในการให้บริการ.....
.....

โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ.....
.....