

แบบสรุปแบบสอบถามความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ

หน่วยงาน.....องค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำ.....

ประจำเดือน.....ตุลาคม 2558 – กันยายน 2559.....

ลำดับที่	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1	สถานภาพ		
	เพศชาย	62	54.87
	เพศหญิง	51	45.13
2	ระดับการศึกษา		
	ระดับประถมศึกษา	45	39.83
	ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น	21	18.58
	ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย	16	14.16
	ระดับอนุปริญาตรี	23	20.35
	ระดับปริญญาตรี	8	7.08
	สูงกว่าระดับปริญญาตรี	-	-
3	อาชีพ		
	รับราชการ	9	7.96
	รัฐวิสาหกิจ	6	5.31
	รับจ้าง / ลูกจ้าง	13	11.51
	เกษตรกร	71	62.84
	ธุรกิจส่วนตัว	14	12.38

ตารางข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็น เพศชาย 54.87 เพศหญิง 45.13

ความพึงพอใจ / ความไม่พึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ										
1.1 ขั้นตอนการให้บริการรวดเร็วไม่ยุ่งยาก	7	6.20	29	25.67	55	48.68	15	13.28	7	6.20
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	16	14.16	67	59.30	27	23.90	2	1.77	1	0.89
1.3 มีป้ายบอกขั้นตอนการบริการ แสดงให้เห็นอย่างชัดเจน	10	8.85	63	55.76	36	31.86	2	1.77	2	1.77
1.4 มีระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	13	11.51	55	48.68	39	34.52	5	4.43	1	0.89
1.5 กระบวนการทำงานแบบประชาชนมีส่วนร่วม	22	19.47	55	48.68	30	26.55	4	3.54	2	1.77
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร										
1.6 เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดี อ่อนน้อมและเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ	24	21.24	65	57.53	22	19.47	1	0.89	1	0.89
1.7 เจ้าหน้าที่คอยให้บริการและช่วยเหลืออำนวยความสะดวก	19	16.82	58	51.33	30	26.55	5	4.43	1	0.89
1.8 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อประชาชนและผู้ใช้บริการ	12	10.62	50	44.25	45	39.83	5	4.43	1	0.89
1.9 เจ้าหน้าที่มีความยุติธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	19	19.82	62	54.87	29	25.67	1	0.89	2	1.77
1.10 เจ้าหน้าที่มีการอุทิศ และเต็มใจบริการ	10	8.85	54	47.79	44	38.94	4	3.54	1	0.89
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
1.11 สถานที่ตั้งอยู่ในชุมชน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	16	14.16	62	54.87	28	24.78	5	4.43	2	1.77
1.12 สถานที่สะอาด เรียบร้อย มีความร่มรื่นสวยงาม	17	15.05	50	44.25	33	29.21	5	4.43	8	7.08
1.13 สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่ง เป็นต้น	12	10.62	51	45.14	42	37.17	5	4.43	3	2.66
1.14 การบริการด้าน หนังสือพิมพ์ วารสาร น้ำดื่ม เพียงพอ	25	22.13	46	40.71	33	29.21	7	6.20	2	1.77
1.15 การประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกสถานที่ที่มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	5	4.43	44	38.94	48	42.48	8	7.08	8	7.08
1.16 อุปกรณ์สำนักงานทันสมัย เพียงพอและบริการได้รวดเร็ว	10	8.85	54	47.79	44	38.94	4	3.54	1	0.89