

สรุปรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ  
ของสำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนนตำบลวังไผ่  
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๘๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

**ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป**

๑. เพศ	- เพศชาย	๓๙ คน	- เพศหญิง	๔๑ คน
๒. อายุ	- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๗ คน	- ๒๑ - ๔๐ ปี	๒๓ คน
	- ๔๑ - ๖๐ ปี	๓๓ คน	- ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๗ คน
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด	- ประถมศึกษา		๗ คน	
	- มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า		๔๔ คน	
	- ปริญญาตรี		๒๔ คน	
	- สูงกว่าปริญญาตรี		๕ คน	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ	- เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร		๑๕ คน	
	- ผู้ประกอบการ		๕ คน	
	- ประชาชนผู้รับบริการ		๖๐ คน	
	- องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน		- คน	
	- อื่นๆ		- คน	
๕. รับบริการในงาน	- งานบริหารทั่วไป		๑๐ คน	
	- งานนโยบายและแผน		- คน	
	- งานกฎหมายและคดี		๑ คน	
	- งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย		๒ คน	
	- งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน		๓๔ คน	
	- งานการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม		- คน	
	- งานอาชีพ/ทะเบียนพาณิชย์		๒๔ คน	
	- งานกองช่าง		๙ คน	

## ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๑๐๐	
	พอใจ	ไม่พอใจ
<b>๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>		
๑.๑ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๑๐๐	-
๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	๑๐๐	-
๑.๓ มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	๑๐๐	-
๑.๔ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๑๐๐	-
<b>๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>		
๒.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	๑๐๐	-
๒.๒ แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	๑๐๐	-
๒.๓ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	๑๐๐	-
๒.๔ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ ตรงประเด็นให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	๑๐๐	-
๒.๕ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	๑๐๐	-
<b>๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>		
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	๙๗.๕๐	๒.๕๐
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องจัดกิจกรรม ที่พัก ห้องน้ำที่จอดรถ โรงอาหาร	๘๒.๕๐	๑๗.๕๐
๓.๓ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๙๖.๒๕	๓.๗๕
๓.๔ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๘๓.๗๕	๑๖.๒๕
๓.๕ ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	๗๒.๕๐	๒๗.๕๐
๓.๖ ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม	๙๑.๒๕	๘.๗๕
<b>๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>		
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	๑๐๐	-
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องจัดกิจกรรม ที่พัก ห้องน้ำที่จอดรถ โรงอาหาร	๑๐๐	-
๓.๓ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๑๐๐	-
๓.๔ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๑๐๐	-
๓.๕ ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	๑๐๐	-
๓.๖ ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม	๑๐๐	-

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๑๐๐	
	พอใจ	ไม่พอใจ
<b>๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>		
๔.๑ ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๑๐๐	-
๔.๒ ได้รับการบริการที่คุ้มค่า	๑๐๐	-
๔.๓ ผลการให้บริการที่คุ้มค่า	๑๐๐	-
<b>๕. การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ</b>		
๕.๑ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการอย่างเหมาะสม	๑๐๐	-
๕.๒ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใส	๑๐๐	-
๕.๓ หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	๑๐๐	-
<b>๖. การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ</b>		
๖.๑ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	๑๐๐	-
๖.๒ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย	๑๐๐	-
๖.๓ เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ	๑๐๐	-
<b>๗. การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ</b>		
๗.๑ หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ	๑๐๐	-
๗.๒ สถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ	๑๐๐	-

**ตอนที่ ๓. ปัญหา/ข้อเสนอแนะ**

.....

.....

-----