

**สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลช้างให้ตก อำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี
โดยกลุ่มสอบถามประชาชนผู้มารับบริการทั้งหมด จำนวน ๓๐ คน**

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

- | | | |
|-------------------------|---------------------------------|---------------------------------------|
| ๑. เพศ | ๑. ชายจำนวน ๑๒ คน | ๒. หญิงจำนวน ๑๘ คน |
| ๒. อายุ | ๑.ต่ำกว่า ๑๕ ปี จำนวน ๐ คน | |
| | ๒.อายุ ๑๖-๓๐ ปี จำนวน ๙ คน | |
| | ๓.อายุ ๓๑-๕๐ ปี จำนวน ๑๒ คน | |
| | ๔.อายุ ๕๑ ปี ขึ้นไป จำนวน ๙ คน | |
| ๓. จบการศึกษาชั้นสูงสุด | ๑. ไม่ได้เรียนหนังสือจำนวน ๐ คน | ๒. ประถมศึกษา จำนวน ๕ คน |
| | ๓. มัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน ๕ คน | ๔. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน ๑๒ คน |
| | ๕. อนุปริญญา / ปวส. จำนวน ๐ คน | ๖.ปริญญาตรี จำนวน ๘ คน |
| | ๗. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๐ คน | ๘. อื่น ๆ จำนวน ๐ คน |
| ๔.อาชีพ | ๑.เกษตรกร จำนวน ๑๓ คน | ๒.ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๑๐ คน |
| | ๓.รับราชการ จำนวน ๒ คน | ๔.ลูกจ้าง จำนวน ๐ คน |
| | ๕.นักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๕ คน | ๖.อื่นๆ จำนวน ๐ คน |

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

- | | |
|---|--|
| ๑.การข้อมูลข่าวสารทางราชการ จำนวน ๑ คน | ๒.การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ จำนวน ๑๒ คน |
| ๓.การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน จำนวน ๐ คน | ๔.การขอประกอบกิจการฯ จำนวน ๐ คน |
| ๕.ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร จำนวน ๒ คน | ๖.การขอจดทะเบียนพาณิชย์ จำนวน ๐ คน |
| ๗.การชำระภาษี ต่างๆ จำนวน ๑๕ คน | ๘.อื่น ๆ ระบุ จำนวน ๐ คน |

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลช้างให้ตก

๓.๑ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- ๑.พึงพอใจ (ดี+ดีมาก) เฉลี่ยร้อยละ ๘๗.๓
๒.ไม่พึงพอใจ (ปรับปรุง+พอใช้) เฉลี่ยร้อยละ ๑๒.๗

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ปรับปรุง
๑. ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๖๐.๐	๒๖.๗	๑๓.๓	๐
๒.การแต่งกายของเจ้าหน้าที่	๖๓.๓	๒๓.๓	๑๓.๓	๐
๓.การตั้งใจในการให้บริการและนำไปปฏิบัติ	๖๖.๗	๒๖.๗	๖.๗	๐
๔.ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๖๖.๗	๒๓.๓	๑๐.๐	๐
๕.ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๗๓.๓	๖.๗	๒๐.๐	๐
รวมเฉลี่ย	๖๖.๐	๒๑.๓	๑๒.๗	๐

๓.๒ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

๑.พึงพอใจ (ดี+ดีมาก) เฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๐

๒.ไม่พึงพอใจ (ปรับปรุง+พอใช้) เฉลี่ยร้อยละ ๔.๐

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ปรับปรุง
๑.มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย	๙๓.๓	๗.๖	๐	๐
๒.มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	๗๖	๒๐.๐	๓.๓	๐
๓.มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก และรวดเร็ว	๗๐.๐	๒๓.๓	๖.๗	๐
๔.มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการที่แน่นอน	๖๖.๗	๒๖.๗	๖.๗	๐
รวมเฉลี่ย	๗๖.๖	๑๙.๔	๔.๐	๐

๓.๓ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑.พึงพอใจ (ดี+ดีมาก) เฉลี่ยร้อยละ ๙๑.๗

๒.ไม่พึงพอใจ (ปรับปรุง+พอใช้) เฉลี่ยร้อยละ ๘.๓

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ปรับปรุง
๑.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการฯ	๖๐.๐	๒๖.๗	๑๓.๓	๐
๒.เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๗๐.๐	๒๐.๐	๑๐.๐	๐
๓.มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน	๖๖.๗	๓๐.๐	๓.๓	๐
๔.ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	๖๓.๓	๓๐.๐	๖.๗	๐
รวมเฉลี่ย	๖๕.๐	๒๖.๗	๘.๓	๐

สรุปภาพรวมทั้ง ๓ ด้านได้ดังนี้

ประเด็น	พึงพอใจ (ดี+ดีมาก)	ไม่พึงพอใจ (ปรับปรุง+พอใช้)
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๘๗.๓	๑๒.๗
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๙๖.๐	๔.๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๑.๗	๘.๓
รวมเฉลี่ยทั้ง ๓ ด้าน	๙๑.๖	๘.๔

ตอนที่ ๔ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

๑.ควรขยายพื้นที่บริการให้กว้างกว่านี้ พื้นที่เดิมแคบ

๒.ควรเน้นบริการไปตามชุมชนให้มากขึ้น

๓.ควรประชาสัมพันธ์ระยะเวลาที่ชัดเจน