

การประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสีพยา-บ่อพุ จำนวน
ผู้ตอบ ทั้งหมด ๓๐๒ คน

แบบสอบถามตอนที่ ๑

ท่านมักจะมารับบริการที่หน่วยงานนี้ในระยะเวลาใด

๑. ๐๘.๓๐-๑๐.๐๐ น.	จำนวน	๔๘	ราย
๒. ๑๐.๐๑-๑๒.๐๐ น.	จำนวน	๑๕๓	ราย
๓. ๑๒.๐๑-๑๔.๐๐ น.	จำนวน	๕๘	ราย
๔. ๐๘.๓๐-๑๐.๐๐ น.	จำนวน	๔๓	ราย

ตอนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ

๑. ชาย	จำนวน	๑๒๙	ราย
๒. หญิง	จำนวน	๑๗๓	ราย

อายุ

๑. ต่ำกว่า ๒๐ ปี	จำนวน	-	ราย
๒. ๒๑ - ๓๐ ปี	จำนวน	๑๔	ราย
๓. ๓๑ - ๔๐ ปี	จำนวน	๓๕	ราย
๔. ๔๑ - ๕๐ ปี	จำนวน	๔๘	ราย
๕. ๕๑ - ๖๐ ปี	จำนวน	๑๓๐	ราย
๖. มากกว่า ๖๐ ปี	จำนวน	๗๕	ราย

สถานภาพ

๑. โสด	จำนวน	๔๕	ราย
๒. สมรส	จำนวน	๑๘๖	ราย
๓. ม่าย/แยกกันอยู่	จำนวน	๗๑	ราย

การศึกษา

๑. ประถมศึกษา	จำนวน	๑๑๓	ราย
๒. มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	จำนวน	๒๕	ราย
๓. อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	จำนวน	๓๔	ราย
๔. ปริญญาตรี	จำนวน	๑๓๐	ราย
๕. สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน	-	ราย
๖. อื่น ๆ	จำนวน	-	ราย

อาชีพ

๑. รับราชการ	จำนวน	๑๐	ราย
๒. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	จำนวน	๑	ราย
๓. ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	จำนวน	๓	ราย
๔. ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	จำนวน	๑๘๗	ราย
๕. นักเรียน/นักศึกษา	จำนวน	-	ราย
๖. รับจ้างทั่วไป	จำนวน	๑	ราย
๗. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	จำนวน	๒	ราย
๘. เกษตรกร/ประมง	จำนวน	๙๖	ราย
๙. ว่างาน	จำนวน	-	ราย
๑๐. อื่นๆ	จำนวน	๒	ราย

รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

๑. ๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท	จำนวน	๑๕๙	ราย
๒. ๑๐,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท	จำนวน	๑๑๙	ราย
๓. ๒๐,๐๐๑-๓๐,๐๐๐ บาท	จำนวน	๑๘	ราย
๔. ๓๐,๐๐๑-๔๐,๐๐๐ บาท	จำนวน	๓	ราย
๕. ๔๐,๐๐๑-๕๐,๐๐๐ บาท	จำนวน	๑	ราย
๖. ๕๐,๐๐๑-๖๐,๐๐๐ บาท	จำนวน	๑	ราย
๗. ๖๐,๐๐๑-๗๐,๐๐๐ บาท	จำนวน	-	ราย
๘. ๗๐,๐๐๑-๘๐,๐๐๐ บาท	จำนวน	๑	ราย

ปัจจุบันอาศัยอยู่ในเขต/อำเภอ

๑. อำเภอเมืองจันทบุรี	จำนวน	๕	ราย
๒. อำเภอขลุง	จำนวน	๑	ราย
๓. อำเภอท่าใหม่	จำนวน	๒๙๑	ราย
๔. อำเภอแก่งหางแมว	จำนวน	๒	ราย
๕. อำเภอแหลมสิงห์	จำนวน	๑	ราย
๖. เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร	จำนวน	๑	ราย
๗. อำเภอเมืองนนทบุรี	จำนวน	๑	ราย

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

๑. การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	จำนวน	๕๕	ราย
๒. การจัดเก็บภาษีป้าย	จำนวน	๖	ราย
๓. ขออนุญาตก่อสร้างอาคาร/รับรองสิ่งปลูกสร้าง	จำนวน	๑๓	ราย
๔. ขอรับการสนับสนุนน้ำอุปโภค บริโภค	จำนวน	-	ราย
๕. ขอรับการช่วยเหลือด้านสาธารณสุข	จำนวน	-	ราย
๖. รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์	จำนวน	-	ราย
๗. ขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	จำนวน	-	ราย
๘. ขออนุญาตจัดตั้งตลาด	จำนวน	-	ราย

๙. ขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหาร	จำนวน	-	ราย
๑๐. ขออนุญาตจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ	จำนวน	-	ราย
๑๑. ขอข้อมูลข่าวสาร	จำนวน	๒	ราย
๑๒. จดทะเบียนพาณิชย์	จำนวน	-	ราย
๑๓. งานบริการสาธารณสุข	จำนวน	๘๘	ราย
๑๔. การขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	จำนวน	๔๙	ราย
๑๕. การซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ	จำนวน	๗๒	ราย
๑๖. การซ่อมแซมประปาหมู่บ้าน	จำนวน	๑๙	ราย

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆของหน่วยงาน

ผลการสำรวจความพึงพอใจการปฏิบัติงานของ อบต.สีพยา-บ่อพุ ในภาพรวม

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็น	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๙๕.๘๐	๔.๗๙	พอใจ
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๙๕.๖๐	๔.๗๘	พอใจ
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๙๕.๖๐	๔.๗๘	พอใจ
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๙๕.๖๐	๔.๗๘	พอใจ
๕. ความสะดวกที่ได้รับการบริการแต่ละขั้นตอน	๙๕.๖๐	๔.๗๘	พอใจ
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๙๕.๖๐	๔.๗๘	พอใจ
ภาพรวม	๙๕.๖๓	๔.๗๘	พอใจ

๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ประเด็น	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙๕.๘๐	๔.๗๙	พอใจ
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙๕.๖๐	๔.๗๘	พอใจ
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๙๕.๖๐	๔.๗๘	พอใจ
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	๙๕.๖๐	๔.๗๘	พอใจ
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๙๕.๖๐	๔.๗๘	พอใจ
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ	๙๕.๖๐	๔.๗๘	พอใจ
ภาพรวม	๙๕.๖๓	๔.๗๘	พอใจ

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็น	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๙๔.๒๐	๔.๗๑	พอใจ
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๙๓.๔๐	๔.๖๗	พอใจ
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๙๓.๖๐	๔.๖๘	พอใจ
๔. ความเพียงพอ ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๙๓.๔๐	๔.๖๗	พอใจ
๕. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๙๓.๒๐	๔.๖๖	พอใจ
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๙๓.๒๐	๔.๖๖	พอใจ
๗. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจ	๙๓.๒๐	๔.๖๖	พอใจ
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๙๓.๒๐	๔.๖๖	พอใจ
ภาพรวม	๙๓.๔๒	๔.๖๗	พอใจ