

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจองค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

จำนวนผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น ๘๒ คน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้น

๑.๑ ท่านมารับบริการที่หน่วยงานแห่งนี้บ่อยครั้งเพียงใด

- ๑ - ๒ ครั้งต่อสัปดาห์ มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๖๕
๓ - ๔ ครั้งต่อสัปดาห์ มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๘๓
๕ - ๕ ครั้งต่อสัปดาห์ มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๓๐
มากกว่า ๖ ครั้งต่อสัปดาห์ มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๒๒
อื่นๆ ...มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ -

สรุปได้ว่า ส่วนใหญ่ประชาชนมารับบริการ ประมาณ ๑ - ๒ ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๖๕

๑.๒ ท่านมักจะมารับบริการที่หน่วยงานนี้ในช่วงเวลาใด

- เวลา ๐๘.๓๐ น. - เวลา ๑๐.๐๐ น. มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๗๘
เวลา ๑๐.๐๑ น. - เวลา ๑๒.๐๐ น. มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๖๓
เวลา ๑๒.๐๑ น. - เวลา ๑๔.๐๐ น. มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๑๗
เวลา ๑๔.๐๑ น. - เวลา ๑๖.๓๐ น. มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๓๑
อื่นๆ ...มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ -

สรุปได้ว่า ส่วนใหญ่ประชาชนมารับบริการ ในช่วงเวลา ๐๘.๓๐ น. - เวลา ๑๐.๐๐ น.

คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๗๘

ตอนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

๒.๑ เพศ

- เพศชาย มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๕๗
เพศหญิง มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๔๓

สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบประเมินเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๔๓ และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๕๗

๒.๒ อายุ

- ต่ำกว่า ๒๐ ปี มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๖๖
๒๐ - ๓๐ ปี มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๖๘
๓๑ - ๔๐ ปี มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐๔
๔๑ - ๖๐ ปี มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๕๑
๖๐ ปีขึ้นไป มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๑๔

สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ ๒๐ - ๓๐ ปี มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๓๕ คน

คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๖๘

๒.๓ สถานภาพ

- โสด มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๖๓
สมรส มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๕๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๘๕
ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่ มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๔๔

สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่สถานภาพสมรส มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๕๔ คน

คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๘๕

๒.๔ การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๗๕

มัธยมศึกษาตอนต้น มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๔๑

มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๕๑

อนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๓๙

ปริญญาตรี มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๙๕

สูงกว่าปริญญาตรี มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๙๗

สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่ จบการศึกษาสูงสุดระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า โดยมีผู้ตอบแบบประเมินจำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๓๙

๒.๕ อาชีพประจำ

รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๔๑

ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๙๕

ผู้ประกอบการ มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๖๕

ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๓๑

นักเรียน/นักศึกษา มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๘๗

รับจ้างทั่วไป มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๒๐

แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณอายุ มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๘๗

เกษตรกร/ประมง มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๕๓

ว่างงาน มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๘๗

อื่นๆ ...มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ -

สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีผู้ตอบแบบประเมินจำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๔๑

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจในการใช้บริการของหน่วยงาน

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว

พอใจมากที่สุด มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐

พอใจมาก มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๙๕

พอใจปานกลาง มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๓๙

พอใจน้อย มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๔๓

พอใจน้อยมาก มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ -

สรุปได้ว่าประชาชนพึงพอใจขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัวในระดับพอใจมากที่สุด มีผู้ตอบแบบประเมินจำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐

๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ

พอใจมากที่สุด มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐

พอใจมาก มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๒๔

พอใจปานกลาง มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๕๓

พอใจน้อย มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๒๑

พอใจน้อยมาก มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ -

สรุปได้ว่าประชาชนพึงพอใจความรวดเร็วในการให้บริการระดับพอใจมากที่สุด มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐

๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ

พอใจมากที่สุด	มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน	๔๗	คน คิดเป็นร้อยละ	๕๗.๓๑
พอใจมาก	มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน	๓๓	คน คิดเป็นร้อยละ	๔๐.๒๔
พอใจปานกลาง	มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน	๑	คน คิดเป็นร้อยละ	๑.๒๑
พอใจน้อย	มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน	๑	คน คิดเป็นร้อยละ	๑.๒๑
พอใจน้อยมาก	มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน	-	คน คิดเป็นร้อยละ	-

สรุปได้ว่าประชาชนพึงพอใจความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๓๑

๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ(เรียงตามลำดับก่อนหลังความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)

พอใจมากที่สุด	มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน	๓๗	คน คิดเป็นร้อยละ	๔๕.๑๒
พอใจมาก	มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน	๒๗	คน คิดเป็นร้อยละ	๓๒.๙๒
พอใจปานกลาง	มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน	๑๖	คน คิดเป็นร้อยละ	๑๙.๕๑
พอใจน้อย	มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน	๒	คน คิดเป็นร้อยละ	๒.๔๓
พอใจน้อยมาก	มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน	-	คน คิดเป็นร้อยละ	-

สรุปได้ว่าประชาชนพึงพอใจความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ(เรียงตามลำดับก่อนหลังความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ในระดับพอใจมากที่สุด มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๑๒

๑.๕ ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน

พอใจมากที่สุด	มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน	๓๕	คน คิดเป็นร้อยละ	๔๒.๖๘
พอใจมาก	มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน	๓๐	คน คิดเป็นร้อยละ	๓๖.๕๘
พอใจปานกลาง	มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน	๑๔	คน คิดเป็นร้อยละ	๑๗.๐๗
พอใจน้อย	มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน	๓	คน คิดเป็นร้อยละ	๓.๖๗
พอใจน้อยมาก	มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน	-	คน คิดเป็นร้อยละ	-

สรุปได้ว่าประชาชนพึงพอใจความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอนในระดับพอใจมากที่สุด มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๖๘

๑.๖ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้บริการ

พอใจมากที่สุด	มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน	๔๔	คน คิดเป็นร้อยละ	๕๓.๖๕
พอใจมาก	มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน	๓๐	คน คิดเป็นร้อยละ	๓๖.๕๘
พอใจปานกลาง	มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน	๖	คน คิดเป็นร้อยละ	๗.๓๑
พอใจน้อย	มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน	๒	คน คิดเป็นร้อยละ	๒.๔๓
พอใจน้อยมาก	มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน	-	คน คิดเป็นร้อยละ	-

สรุปได้ว่าประชาชนพึงพอใจระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้บริการ ในระดับพอใจมากที่สุด มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๖๕

๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อภัยาคัยดี)

พอใจมากที่สุด	มีผู้ตอบแบบประเมิน	จำนวน	๔๗	คน	คิดเป็นร้อยละ	๕๗.๓๑
พอใจมาก	มีผู้ตอบแบบประเมิน	จำนวน	๓๐	คน	คิดเป็นร้อยละ	๓๖.๕๘
พอใจปานกลาง	มีผู้ตอบแบบประเมิน	จำนวน	๔	คน	คิดเป็นร้อยละ	๔.๘๗
พอใจน้อย	มีผู้ตอบแบบประเมิน	จำนวน	๑	คน	คิดเป็นร้อยละ	๑.๒๑
พอใจน้อยมาก	มีผู้ตอบแบบประเมิน	จำนวน	-	คน	คิดเป็นร้อยละ	-

สรุปได้ว่าประชาชนพึงพอใจความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อภัยาคัยดี)ในระดับพอใจมากที่สุด มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๓๑

๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

(แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)

พอใจมากที่สุด	มีผู้ตอบแบบประเมิน	จำนวน	๔๓	คน	คิดเป็นร้อยละ	๕๒.๔๓
พอใจมาก	มีผู้ตอบแบบประเมิน	จำนวน	๓๕	คน	คิดเป็นร้อยละ	๔๒.๖๘
พอใจปานกลาง	มีผู้ตอบแบบประเมิน	จำนวน	๒	คน	คิดเป็นร้อยละ	๒.๔๓
พอใจน้อย	มีผู้ตอบแบบประเมิน	จำนวน	๒	คน	คิดเป็นร้อยละ	๒.๔๓
พอใจน้อยมาก	มีผู้ตอบแบบประเมิน	จำนวน	-	คน	คิดเป็นร้อยละ	-

สรุปได้ว่าประชาชนพึงพอใจความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย) ในระดับพอใจมากที่สุด มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๔๓

๒.๓ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี

พอใจมากที่สุด	มีผู้ตอบแบบประเมิน	จำนวน	๔๕	คน	คิดเป็นร้อยละ	๕๕.๘๘
พอใจมาก	มีผู้ตอบแบบประเมิน	จำนวน	๓๐	คน	คิดเป็นร้อยละ	๓๖.๕๘
พอใจปานกลาง	มีผู้ตอบแบบประเมิน	จำนวน	๔	คน	คิดเป็นร้อยละ	๔.๘๗
พอใจน้อย	มีผู้ตอบแบบประเมิน	จำนวน	๓	คน	คิดเป็นร้อยละ	๓.๖๕
พอใจน้อยมาก	มีผู้ตอบแบบประเมิน	จำนวน	-	คน	คิดเป็นร้อยละ	-

สรุปได้ว่าประชาชนพึงพอใจเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี ในระดับพอใจมากที่สุด มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๘๘

๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ

พอใจมากที่สุด	มีผู้ตอบแบบประเมิน	จำนวน	๔๕	คน	คิดเป็นร้อยละ	๕๕.๘๘
พอใจมาก	มีผู้ตอบแบบประเมิน	จำนวน	๒๙	คน	คิดเป็นร้อยละ	๓๕.๓๖
พอใจปานกลาง	มีผู้ตอบแบบประเมิน	จำนวน	๖	คน	คิดเป็นร้อยละ	๗.๓๑
พอใจน้อย	มีผู้ตอบแบบประเมิน	จำนวน	๒	คน	คิดเป็นร้อยละ	๒.๔๓
พอใจน้อยมาก	มีผู้ตอบแบบประเมิน	จำนวน	-	คน	คิดเป็นร้อยละ	-

สรุปได้ว่าประชาชนพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติในระดับพอใจมากที่สุด มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๘๘

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ

พอใจมากที่สุด	มีผู้ตอบแบบประเมิน	จำนวน	๔๑	คน	คิดเป็นร้อยละ	๕๐.๐๐
พอใจมาก	มีผู้ตอบแบบประเมิน	จำนวน	๓๓	คน	คิดเป็นร้อยละ	๔๐.๒๔
พอใจปานกลาง	มีผู้ตอบแบบประเมิน	จำนวน	๗	คน	คิดเป็นร้อยละ	๘.๕๓
พอใจน้อย	มีผู้ตอบแบบประเมิน	จำนวน	๑	คน	คิดเป็นร้อยละ	๑.๒๑
พอใจน้อยมาก	มีผู้ตอบแบบประเมิน	จำนวน	-	คน	คิดเป็นร้อยละ	-

สรุปได้ว่าประชาชนพึงพอใจสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ในระดับพอใจมากที่สุด มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐

๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ

พอใจมากที่สุด	มีผู้ตอบแบบประเมิน	จำนวน	๔	คน	คิดเป็นร้อยละ	๔.๘๗
พอใจมาก	มีผู้ตอบแบบประเมิน	จำนวน	๓	คน	คิดเป็นร้อยละ	๓.๖๕
พอใจปานกลาง	มีผู้ตอบแบบประเมิน	จำนวน	๓๘	คน	คิดเป็นร้อยละ	๔๖.๓๔
พอใจน้อย	มีผู้ตอบแบบประเมิน	จำนวน	๓๗	คน	คิดเป็นร้อยละ	๔๕.๑๒
พอใจน้อยมาก	มีผู้ตอบแบบประเมิน	จำนวน	-	คน	คิดเป็นร้อยละ	-

สรุปได้ว่าประชาชนพึงพอใจความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ในระดับพอใจปานกลาง มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๓๔

๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม

พอใจมากที่สุด	มีผู้ตอบแบบประเมิน	จำนวน	๓๗	คน	คิดเป็นร้อยละ	๔๕.๑๒
พอใจมาก	มีผู้ตอบแบบประเมิน	จำนวน	๒๗	คน	คิดเป็นร้อยละ	๓๒.๙๒
พอใจปานกลาง	มีผู้ตอบแบบประเมิน	จำนวน	๑๖	คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๙.๕๑
พอใจน้อย	มีผู้ตอบแบบประเมิน	จำนวน	๒	คน	คิดเป็นร้อยละ	๒.๔๓
พอใจน้อยมาก	มีผู้ตอบแบบประเมิน	จำนวน	-	คน	คิดเป็นร้อยละ	-

สรุปได้ว่าประชาชนพึงพอใจความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ในระดับพอใจมากที่สุด มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๑๒

๓.๔ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ

พอใจมากที่สุด	มีผู้ตอบแบบประเมิน	จำนวน	๔๔	คน	คิดเป็นร้อยละ	๕๓.๖๕
พอใจมาก	มีผู้ตอบแบบประเมิน	จำนวน	๓๐	คน	คิดเป็นร้อยละ	๓๖.๕๘
พอใจปานกลาง	มีผู้ตอบแบบประเมิน	จำนวน	๖	คน	คิดเป็นร้อยละ	๗.๓๑
พอใจน้อย	มีผู้ตอบแบบประเมิน	จำนวน	๒	คน	คิดเป็นร้อยละ	๒.๔๓
พอใจน้อยมาก	มีผู้ตอบแบบประเมิน	จำนวน	-	คน	คิดเป็นร้อยละ	-

สรุปได้ว่าประชาชนพึงพอใจความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ในระดับพอใจมากที่สุด มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๖๕

๓.๕ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ

พอใจมากที่สุด	มีผู้ตอบแบบประเมิน	จำนวน	๓๕	คน	คิดเป็นร้อยละ	๔๒.๖๘
พอใจมาก	มีผู้ตอบแบบประเมิน	จำนวน	๓๐	คน	คิดเป็นร้อยละ	๓๖.๕๘
พอใจปานกลาง	มีผู้ตอบแบบประเมิน	จำนวน	๑๔	คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๗.๐๗
พอใจน้อย	มีผู้ตอบแบบประเมิน	จำนวน	๓	คน	คิดเป็นร้อยละ	๓.๖๕
พอใจน้อยมาก	มีผู้ตอบแบบประเมิน	จำนวน	-	คน	คิดเป็นร้อยละ	-

สรุปได้ว่าประชาชนพึงพอใจคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ
ในระดับพอใจมากที่สุด มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๖๘

๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ

พอใจมากที่สุด	มีผู้ตอบแบบประเมิน	จำนวน	๔๗	คน	คิดเป็นร้อยละ	๕๗.๓๑
พอใจมาก	มีผู้ตอบแบบประเมิน	จำนวน	๓๐	คน	คิดเป็นร้อยละ	๓๖.๕๘
พอใจปานกลาง	มีผู้ตอบแบบประเมิน	จำนวน	๔	คน	คิดเป็นร้อยละ	๔.๘๗
พอใจน้อย	มีผู้ตอบแบบประเมิน	จำนวน	๑	คน	คิดเป็นร้อยละ	๑.๒๑
พอใจน้อยมาก	มีผู้ตอบแบบประเมิน	จำนวน	-	คน	คิดเป็นร้อยละ	-

สรุปได้ว่าประชาชนพึงพอใจการจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อ
ใช้บริการ ในระดับพอใจมากที่สุด มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๓๑

๓.๗ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

พอใจมากที่สุด	มีผู้ตอบแบบประเมิน	จำนวน	๔๕	คน	คิดเป็นร้อยละ	๕๔.๘๗
พอใจมาก	มีผู้ตอบแบบประเมิน	จำนวน	๒๙	คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๕.๓๖
พอใจปานกลาง	มีผู้ตอบแบบประเมิน	จำนวน	๖	คน	คิดเป็นร้อยละ	๗.๓๑
พอใจน้อย	มีผู้ตอบแบบประเมิน	จำนวน	๒	คน	คิดเป็นร้อยละ	๒.๔๓
พอใจน้อยมาก	มีผู้ตอบแบบประเมิน	จำนวน	-	คน	คิดเป็นร้อยละ	-

สรุปได้ว่าประชาชนพึงพอใจการมีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน
และเข้าใจง่าย ในระดับพอใจมากที่สุด มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๘๗

๓.๘ สื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความร่วมมือ

พอใจมากที่สุด	มีผู้ตอบแบบประเมิน	จำนวน	๔๔	คน	คิดเป็นร้อยละ	๕๓.๖๕
พอใจมาก	มีผู้ตอบแบบประเมิน	จำนวน	๓๐	คน	คิดเป็นร้อยละ	๓๖.๕๘
พอใจปานกลาง	มีผู้ตอบแบบประเมิน	จำนวน	๖	คน	คิดเป็นร้อยละ	๗.๓๑
พอใจน้อย	มีผู้ตอบแบบประเมิน	จำนวน	๒	คน	คิดเป็นร้อยละ	๒.๔๓
พอใจน้อยมาก	มีผู้ตอบแบบประเมิน	จำนวน	-	คน	คิดเป็นร้อยละ	-

สรุปได้ว่าประชาชนพึงพอใจสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความร่วมมือ
ในระดับพอใจมากที่สุด มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๖๕

๔. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

๔.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ

พอใจมากที่สุด	มีผู้ตอบแบบประเมิน	จำนวน	๔๙	คน	คิดเป็นร้อยละ	๕๙.๗๕
พอใจมาก	มีผู้ตอบแบบประเมิน	จำนวน	๓๓	คน	คิดเป็นร้อยละ	๔๐.๒๔
พอใจปานกลาง	มีผู้ตอบแบบประเมิน	จำนวน	๒	คน	คิดเป็นร้อยละ	๒.๔๓
พอใจน้อย	มีผู้ตอบแบบประเมิน	จำนวน	๒	คน	คิดเป็นร้อยละ	๒.๔๓
พอใจน้อยมาก	มีผู้ตอบแบบประเมิน	จำนวน	-	คน	คิดเป็นร้อยละ	-

สรุปได้ว่าประชาชนพึงพอใจต่อการได้รับบริการตรงตามความต้องการ
ในระดับพอใจมากที่สุด มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๔๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๗๕

๔.๒ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่า ประโยชน์

พอใจมากที่สุด	มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน	๓๙	คน คิดเป็นร้อยละ	๕๗.๕๖
พอใจมาก	มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน	๒๙	คน คิดเป็นร้อยละ	๒๕.๓๖
พอใจปานกลาง	มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน	๙	คน คิดเป็นร้อยละ	๑๐.๙๗
พอใจน้อย	มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน	๕	คน คิดเป็นร้อยละ	๖.๐๙
พอใจน้อยมาก	มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน	-	คน คิดเป็นร้อยละ	-

สรุปได้ว่าประชาชนพึงพอใจต่อการได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่า ประโยชน์
ในระดับพอใจมากที่สุด มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๕๖

๔.๓ ความพึงพอใจ โดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน

พอใจมากที่สุด	มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน	๖๙	คน คิดเป็นร้อยละ	๘๔.๑๕
พอใจมาก	มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน	๘	คน คิดเป็นร้อยละ	๙.๗๖
พอใจปานกลาง	มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน	๔	คน คิดเป็นร้อยละ	๔.๘๘
พอใจน้อย	มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน	๑	คน คิดเป็นร้อยละ	๑.๒๑
พอใจน้อยมาก	มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน	-	คน คิดเป็นร้อยละ	-

สรุปได้ว่าประชาชนพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน
ในระดับพอใจมากที่สุด มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๖๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๑๕

ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- สิ่งที่ท่านประทับใจ ที่ท่านได้รับในการบริการ คือ
 - เจ้าหน้าที่บริการยิ้มแย้มแจ่มใส ให้คำแนะนำ ต้อนรับที่ดี
- โปรดระบุปัญหาในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ คือ
 - ที่จอดรถไม่เพียงพอ ห้องน้ำไม่สะดวก ห้องน้ำเต็ม
- โปรดระบุข้อเสนอเพื่อปรับปรุงงานบริการขององค์กร คือ
 - ควรจัดที่จอดรถและห้องน้ำให้เพียงพอสำหรับบริการประชาชนที่มาติดต่อ
 -

จากผลการประเมินความพึงพอใจ ของผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ
ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีผู้ตอบแบบประเมินจำนวนทั้งสิ้น ๘๒ คน ส่วนใหญ่ประชาชนมารับบริการ
ประมาณ ๑ - ๒ ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๖๕ มารับบริการ ในช่วงเวลา ๐๘.๓๐ น. - ๑๐.๐๐ น.
คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๗๘ ผู้ตอบแบบประเมิน เพศชาย จำนวน ๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๕๗ เพศหญิง
จำนวน ๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๔๓ ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ ๒๐ - ๓๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๖๘
สถานภาพสมรส จำนวน ๕๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๘๕ สำเร็จการศึกษาสูงสุดในระดับอนุปริญญาหรือ
เทียบเท่า จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๓๙ ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีผู้ตอบแบบประเมิน
จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๔๑

ความพึงพอใจในการใช้บริการของหน่วยงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการ
มีความพึงพอใจมากที่สุดด้านความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการมากที่สุด
คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๓๑

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดด้านความสุภาพ
กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อธยาศัยดี)ในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ
๕๗.๓๑

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดด้านสถานที่ตั้ง
ของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๐ และพึงพอใจ
ระดับปานกลางด้านความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ
คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๓๔

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในการได้รับบริการโดยภาพรวม
ที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงานในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๑๕

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- สิ่งที่น่าสนใจ ที่ได้รับในการบริการ คือ เจ้าหน้าที่บริการยิ้มแย้มแจ่มใส ให้คำแนะนำ ต้อนรับที่ดี
- ปัญหาในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบึงกาฬ คือ ที่จอดรถไม่เพียงพอ ห้องน้ำ
ไม่สะดวก ห้องน้ำเต็ม
- ข้อเสนอเพื่อปรับปรุงงานบริการขององค์กร คือ ควรจัดที่จอดรถและห้องน้ำให้เพียงพอสำหรับ
บริการประชาชนที่มาติดต่อ

ฝ่ายอำนวยการ
ผู้จัดทำ