

แบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสง เดือนมกราคม – เดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๒
มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ คน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| | | |
|------------------|---------------------------------|--|
| ๑. เพศ | ชาย จำนวน ๔๒ คน | หญิง จำนวน ๕๘ คน |
| ๒. อายุ | ๑. ต่ำกว่า ๑๘ ปี จำนวน - คน | ๒. ๑๘ - ๓๐ จำนวน ๒๕ คน |
| | ๓. ๓๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๓๕ คน | ๔. ๕๑ - ๖๐ จำนวน ๓๒ คน |
| | ๕. สูงกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๘ คน | |
| ๓. ระดับการศึกษา | ๑. ประถมศึกษา จำนวน ๕๐ คน | ๒. มัธยมศึกษา/เทียบเท่า/ปวช. จำนวน ๒๐ คน |
| | ๓. อนุปริญญา/ปวส. จำนวน ๑๕ คน | ๔. ปริญญาตรี จำนวน ๑๕ คน |
| | ๕. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน - คน | |
| ๔. อาชีพ | ๑. แม่บ้าน จำนวน ๒๐ คน | ๒. เกษตร จำนวน ๖๘ คน |
| | ๓. รับราชการ จำนวน - คน | ๓. ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน ๑๒ คน |
| | ๔. นักเรียน/นักศึกษา จำนวน - คน | ๕. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

| | |
|---|-------------|
| ๑. การขอรับเบี้ยยังชีพ | จำนวน ๓๐ คน |
| ๒. การขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ | จำนวน ๑๕ คน |
| ๓. การขอรับเบี้ยผู้พิการ | จำนวน ๑๕ คน |
| ๔. การขอขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด | จำนวน ๑๐ คน |
| ๕. การชำระภาษีป้าย | จำนวน - คน |
| ๖. การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน | จำนวน ๒๐ คน |
| ๗. การจดทะเบียนพาณิชย์ | จำนวน ๒ คน |
| ๘. การอนุญาตก่อสร้างอาคาร | จำนวน ๕ คน |
| ๙. การขอหนังสือรับรองที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง | จำนวน ๓ คน |
| ๑๐. การรับข้อมูลข่าวสารทางราชการ | จำนวน - คน |
| ๑๑. การขอใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต | จำนวน - คน |
| ๑๒. การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน | จำนวน - คน |

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจที่มีต่อการรับบริการ

| รายการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|------------------|---------|--------------|------------|------------------|
| | ดีมาก ๕ | ดี ๔ | ปานกลาง ๓ | พอใช้ ๒ | ควรปรับปรุง ๑ |
| ๑. ความพึงพอใจในด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการบริการ | | | | | |
| ๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว | ๕๐ | ๓๘ | ๑๐ | ๒ | ๐ |
| ๑.๒ มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ | ๖๑ | ๒๕ | ๒๔ | ๐ | ๐ |
| ๑.๓ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ | ๗๘ | ๑๒ | ๑๐ | ๐ | ๐ |
| ๑.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน | ๘๕ | ๑๕ | ๐ | ๐ | ๐ |
| ๑.๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ | ๘๘ | ๑๒ | ๐ | ๐ | ๐ |
| ๑.๖ มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง | ๙๑ | ๙ | ๐ | ๐ | ๐ |
| ๒. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ | | | | | |
| ๒.๑ เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม | ๗๑ | ๒๐ | ๙ | ๐ | ๐ |
| ๒.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ | ๘๒ | ๑๐ | ๘ | ๐ | ๐ |
| ๒.๓ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ มีความพร้อมในการให้บริการ | ๗๒ | ๒๕ | ๓ | ๐ | ๐ |
| ๒.๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ | ๖๘ | ๒๙ | ๓ | ๐ | ๐ |
| ๒.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ | ๗๘ | ๒๒ | ๐ | ๐ | ๐ |
| ๒.๖ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ | ๘๒ | ๑๒ | ๐ | ๐ | ๐ |
| ๓. ความพึงพอใจในด้านอำนวยความสะดวก | | | | | |
| ๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม | ๘๒ | ๘ | ๑๐ | ๐ | ๐ |
| ๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ | ๗๐ | ๒๐ | ๑๐ | ๐ | ๐ |
| ๓.๓ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก | ๘๐ | ๑๕ | ๕ | ๐ | ๐ |

ข้อเสนอแนะ.....

ขอขอบที่ให้ความร่วมมือในการประเมิน