

**แบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลค้ำพอง อำเภอนอนไทย จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒**

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมดจำนวน ๙๕ คน มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่๑: ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

เพศ	ชาย	จำนวน ๕๐ คน	หญิง	จำนวน ๔๕ คน
อายุ	๑. ๑๕-๒๐ ปี	จำนวน ๘ คน	๒. ๒๑-๓๐ ปี	จำนวน ๑๙ คน
	๓. ๓๑-๔๐ ปี	จำนวน ๑๗ คน	๔. ๔๑-๕๐ ปี	จำนวน ๒๐ คน
	๕. ๕๑-๖๐ ปี	จำนวน ๑๓ คน	๖. ๖๐ ปีขึ้นไป	จำนวน ๑๘ คน
ระดับการศึกษา	๑. ประถมศึกษา/มัธยมศึกษา	จำนวน ๕๓ คน	๒. ปวช./ปวส.	จำนวน ๑๑ คน
	๓.ปริญญาตรี	จำนวน ๒๓ คน	๔. ปริญญาโท	จำนวน ๓ คน
	๕. ปริญญาเอก	จำนวน ๐ คน	๖. อื่นๆ	จำนวน ๕ คน

ส่วนที่๒: เรื่องที่ขอรับบริการ

๑. การขอรับเบี้ยยังชีพ	จำนวน ๗๘ คน
๒. การขออนุญาตก่อสร้าง	จำนวน ๒ คน
๓. การลงทะเบียนเด็กแรกเกิด	จำนวน ๔ คน
๔. การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	จำนวน ๑ คน
๕. การจดทะเบียนพาณิชย์	จำนวน ๑ คน
๖. การชำระภาษีบำรุงท้องที่	จำนวน ๕ คน
๗. อื่น ๆ	
ขออนุญาตติดประกาศ	จำนวน ๒ คน
ร้องเรียน-ร้องทุกข์	จำนวน ๒ คน

ส่วนที่ ๓: แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (คน)	มาก (คน)	ปานกลาง (คน)	น้อย (คน)	ควร ปรับปรุง (คน)
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(เฉลี่ย)	๔๗.๗๕	๕๐.๕๐	๖.๒๕	๐.๕๐	๐
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกาย สุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๕๗	๓๓	๔	๑	๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๕๒	๓๘	๕	๐	๐
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๔๔	๔๕	๕	๑	๐
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่ เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๓๘	๔๖	๑๑	๐	๐
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ(เฉลี่ย)	๓๒.๕๐	๔๕.๗๕	๑๕.๕๐	๑.๒๕	๐
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๓๙	๓๖	๑๘	๒	๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๓๗	๕๑	๖	๑	๐
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	๓๓	๔๘	๑๔	๐	๐
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	๒๑	๔๘	๒๔	๒	๐
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก(เฉลี่ย)	๓๗.๖๗	๔๑.๖๗	๑๔.๖๗	๐.๖๗	๐.๓๔
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๕๓	๓๔	๖	๒	๐
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศ	๓๑	๔๗	๑๖	๐	๑
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้ อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๒๙	๔๔	๒๒	๐	๐
ค่าเฉลี่ย(คน)	๓๙.๔๖	๔๒.๗๓	๑๑.๙๑	๐.๘๒	๐.๐๙

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้างพลูจะมีเพศชายมากกว่าเพศหญิงผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๐-๖๐ ปี และส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับ ประถมศึกษา
๒. ผู้มารับบริการจะขอรับบริการในเรื่อง การขอรับเบี้ยยังชีพ
๓. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้างพลูในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับมาก ระดับมากที่สุด ระดับปานกลาง ระดับน้อย และมีระดับควรปรับปรุงจำนวน ๑ ราย โดยรายการประเมินทั้ง ๓ ด้าน รวม ๑๑ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด เฉลี่ย ๔๒.๗๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๙๘ ระดับมากที่สุด เฉลี่ย ๓๙.๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๕๓ ระดับปานกลางเฉลี่ย ๑๑.๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๔ ระดับน้อย เฉลี่ย ๐.๘๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๘๖ ระดับควรปรับปรุงเฉลี่ย ๐.๐๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๙ มีผู้ตอบแบบสอบถามในด้านด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เฉลี่ย ๔๗.๗๕ คน รองลงมาคือด้านด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก เฉลี่ย ๔๕.๗๕ คน และด้านด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก เฉลี่ย ๔๑.๖๗ คน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ควร ปรับปรุง (ร้อยละ)
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี สุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	๖๐	๓๔.๗๔	๔.๒๑	๑.๐๕	๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และเอาใจใส่	๕๔.๗๔	๔๐	๕.๒๖	๐	๐
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๔๖.๓๒	๔๗.๓๗	๕.๒๖	๑.๐๕	๐
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่ เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๔๐	๔๘.๔๒	๑๑.๕๘	๐	๐
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ(เฉลี่ย)					
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔๑.๐๕	๓๗.๘๙	๑๘.๙๕	๒.๑๑	๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๓๘.๙๕	๕๓.๖๘	๖.๓๒	๑.๐๕	๐
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	๓๔.๗๔	๕๐.๕๓	๑๔.๗๔	๐	๐

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ควร ปรับปรุง (ร้อยละ)
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๒๒.๑๑	๕๐.๕๓	๒๕.๒๖	๒.๑๐	๐
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก(เฉลี่ย)					
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๕๕.๗๙	๓๕.๗๙	๖.๓๒	๒.๑๐	๐
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๓๒.๖๓	๔๙.๔๘	๑๖.๘๔	๐	๑.๐๕
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารอย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	๓๐.๕๓	๔๖.๓๑	๒๓.๑๖	๐	๐
ค่าเฉลี่ย(ร้อยละ)	๔๑.๕๓	๔๔.๙๘	๑๒.๕๔	๐.๘๖	๐.๐๙

แบบสอบถามความพึงพอใจ/แบบแสดงความคิดเห็น

องค์การบริหารส่วนตำบลค้างพลู ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้างพลูหรือหน่วยงานต่างๆที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลค้างพลู เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพท์เพื่อทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

วันที่...../..... /.....

ส่วนที่๑: ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

เพศ ชาย หญิง

อายุ ๑๕-๒๐ ปี ๒๑-๓๐ ปี ๓๑-๔๐ ปี ๔๑-๕๐ ปี ๕๑-๖๐ ปี
 ๖๐ ปีขึ้นไป

ระดับการศึกษา ประถม/มัธยมศึกษา ปวช/ปวส ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก
 อื่นๆ.....

ส่วนที่๒: เรื่องที่ขอรับบริการ

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> การขอรับเบี้ยยังชีพ | <input type="checkbox"/> การขอรับข้อมูลข่าวสารทางราชการ |
| <input type="checkbox"/> การขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ | <input type="checkbox"/> การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน |
| <input type="checkbox"/> การขอขึ้นทะเบียนผู้พิการ | <input type="checkbox"/> การขอติดประกาศ |
| <input type="checkbox"/> การขอขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด | <input type="checkbox"/> การชำระภาษีบำรุงท้องที่ |
| <input type="checkbox"/> การชำระภาษีป้าย | <input type="checkbox"/> การขอสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค |
| <input type="checkbox"/> การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน | <input type="checkbox"/> การขออนุญาตจัดตั้งตลาด |
| <input type="checkbox"/> การจดทะเบียนพาณิชย์ | <input type="checkbox"/> การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ |
| <input type="checkbox"/> การขอใช้บริการระบบอินเตอร์เน็ต | <input type="checkbox"/> การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร |
| <input type="checkbox"/> การขอรับสนับสนุนพืชมอกควัน | <input type="checkbox"/> การขออนุญาตจำหน่ายสินค้าในหรือที่ทางสาธารณะ |
| <input type="checkbox"/> การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร | <input type="checkbox"/> การรับสมัครนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กฯ |
| <input type="checkbox"/> อื่น ๆ..... | |

ส่วนที่ ๓: แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ควร ปรับปรุง (ร้อยละ)
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี สุภาพ การวางตัว เรียบร้อย					
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และเอาใจใส่					
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่ เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ(เฉลี่ย)					
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว					
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน					
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก(เฉลี่ย)					
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม					
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศ					
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคาร อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม					
ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ.....					

ขอขอบคุณท่านที่สละเวลาในการให้ข้อคิดเห็น
“การแสดงความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์
ในการนำไปปรับปรุงการให้บริการให้ดีขึ้น”

