

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจ ให้บริการ ณ จุดบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงควง อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปี พ.ศ. 2561**

.....

แบบประเมิน จำนวน 53 ชุด ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 53 คน
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 53 คน

1. เพศ

- เพศชาย จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 35.85
- เพศหญิง จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 64.15

2. อายุ

- ต่ำกว่า 20 ปี - คน
- 21-40 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 22.64
- 41 – 60 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 60.38
- 60 ปี ขึ้นไป จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 16.98

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- ประถมศึกษา จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 26.41
- มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 58.49
- ปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 15.09
- สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน - ไม่มี
-

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม

1. ด้านเวลา

1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

ความพึงพอใจ	พอใจในระดับมาก	จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 26.41
	พอใจ	จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 47.16
	พอใจน้อย	จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 26.41

1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ

ความพึงพอใจ	พอใจในระดับมาก	จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 22.64
	พอใจ	จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 43.39
	พอใจน้อย	จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 33.96

2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

ความพึงพอใจ	พอใจในระดับมาก	จำนวน 24 คน	คิดเป็นร้อยละ 45.28
	พอใจ	จำนวน 25 คน	คิดเป็นร้อยละ 47.16
	พอใจน้อย	จำนวน 4 คน	คิดเป็นร้อยละ 7.55

2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้

ความพึงพอใจ	พอใจในระดับมาก	จำนวน 14 คน	คิดเป็นร้อยละ 26.41
	พอใจ	จำนวน 26 คน	คิดเป็นร้อยละ 49.06
	พอใจน้อย	จำนวน 12 คน	คิดเป็นร้อยละ 24.53

2.3 การให้บริการตามลำดับขั้นตอนก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน

ความพึงพอใจ	ในระดับมาก	จำนวน 14 คน	คิดเป็นร้อยละ 26.41
	พอใจ	จำนวน 26 คน	คิดเป็นร้อยละ 49.06
	พอใจน้อย	จำนวน 13 คน	คิดเป็นร้อยละ 24.53

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจ	พอใจในระดับมาก	จำนวน 17 คน	คิดเป็นร้อยละ 32.07
	พอใจ	จำนวน 23 คน	คิดเป็นร้อยละ 43.39
	พอใจน้อย	จำนวน 13 คน	คิดเป็นร้อยละ 24.52

3.2 ความพอใจและความพร้อมในการให้บริการ

ความพึงพอใจ	พอใจในระดับมาก	จำนวน 31 คน	คิดเป็นร้อยละ 58.49
	พอใจ	จำนวน 20 คน	คิดเป็นร้อยละ 37.73
	พอใจน้อย	จำนวน 2 คน	คิดเป็นร้อยละ 3.77

3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น

ความพึงพอใจ	พอใจในระดับมาก	จำนวน 20 คน	คิดเป็นร้อยละ 37.73
	พอใจ	จำนวน 22 คน	คิดเป็นร้อยละ 41.50
	พอใจน้อย	จำนวน 13 คน	คิดเป็นร้อยละ 24.52

3.4 ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ

ความพึงพอใจ	พอใจในระดับมาก	จำนวน 25 คน	คิดเป็นร้อยละ 47.17
	พอใจ	จำนวน 15 คน	คิดเป็นร้อยละ 28.30
	พอใจน้อย	จำนวน 13 คน	คิดเป็นร้อยละ 24.53

3.5 การให้บริการเท่ากันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ

ความพึงพอใจ	พอใจในระดับมาก	จำนวน 23 คน	คิดเป็นร้อยละ 43.40
	พอใจ	จำนวน 16 คน	คิดเป็นร้อยละ 30.19
	พอใจน้อย	จำนวน 14 คน	คิดเป็นร้อยละ 26.41

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ

ความพึงพอใจ	พอใจในระดับมาก	จำนวน 20 คน	คิดเป็นร้อยละ 37.74
	พอใจ	จำนวน 19 คน	คิดเป็นร้อยละ 35.85
	พอใจน้อย	จำนวน 14 คน	คิดเป็นร้อยละ 26.41

4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก

ความพึงพอใจ	พอใจในระดับมาก	จำนวน 18 คน	คิดเป็นร้อยละ 33.96
	พอใจ	จำนวน 22 คน	คิดเป็นร้อยละ 41.51
	พอใจน้อย	จำนวน 13 คน	คิดเป็นร้อยละ 24.53

4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ

ความพึงพอใจ	พอใจในระดับมาก	จำนวน 21 คน	คิดเป็นร้อยละ 39.62
	พอใจ	จำนวน 18 คน	คิดเป็นร้อยละ 33.96
	พอใจน้อย	จำนวน 14 คน	คิดเป็นร้อยละ 26.42

5. ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด

ความพึงพอใจ	พอใจในระดับมาก	จำนวน 21 คน	คิดเป็นร้อยละ 39.62
	พอใจ	จำนวน 18 คน	คิดเป็นร้อยละ 33.96
	พอใจน้อย	จำนวน 14 คน	คิดเป็นร้อยละ 26.41

แบบสอบถามความพึงพอใจ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงควง ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงควงหรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่าง ๆ ของ อบต. หนองแวงควง เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้บริการ

ชื่อผู้ขอรับบริการ (บุคคลหรือหน่วยงาน)	
ที่อยู่ผู้ขอรับบริการ	
โทรศัพท์ผู้ขอรับบริการ	
ขอรับบริการจาก (ชื่อหน่วยงานผู้ให้บริการ)	

ส่วนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

<input type="radio"/> การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	<input type="radio"/> การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
<input type="radio"/> การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	<input type="radio"/> การขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ
<input type="radio"/> การใช้ Internet ตำบล	<input type="radio"/> การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์
<input type="radio"/> การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	<input type="radio"/> การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า
<input type="radio"/> การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	<input type="radio"/> การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก
<input type="radio"/> การออกแบบอาคาร	<input type="radio"/> การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหาร/ประกอบอาหาร
<input type="radio"/> การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	<input type="radio"/> การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
<input type="radio"/> การชำระภาษีป้าย	<input type="radio"/> การสมัครเข้าเรียนในศูนย์ศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น
<input type="radio"/> การชำระภาษีบำรุงท้องที่	<input type="radio"/> อื่น ๆ

