**รายงานความพึงพอใจในการให้บริการ**

****

**ของ**

**องค์การบริหารส่วนตำบลมะเกลือเก่า**

**ประจำปีงบประมาณ 2563**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | | |
| ดีมาก | ดี | พอใช้ |
| 1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 74.22 | 20.70 | 5.08 |
| * 1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย   2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่   3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง   4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม | 98/76.56  95/74.22  94/73.44  93/72.66 | 26/20.31  28/21.87  27/21.09  25/19.53 | 4/3.13  5/3.91  7/5.47  10/7.81 |
| 2.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | 71.62 | 20.31 | 8.07 |
| 2.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนมีความชัดเจน  2.2 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว  2.3 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างเจน | 91/71.10  93/72.66  91/71.09 | 27/21.09  26/20.31  25/19.53 | 10/7.81  9/7.03  12/9.38 |
| 3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 70.05 | 20.05 | 9.90 |
| 3.1 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม  ที่นั่งรอให้บริการ  3.2 เครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการ  3.3 อาคารสถานที่ มีความสะอาด ปลอดภัย | 85/66.41  98/76.56  86/67.19 | 32/25.00  15/11.72  30/23.43 | 11/8.59  15/11.72  12/9.38 |

**ด้านที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ประชาชนผู้มารับบริการเห็นว่าอยู่ในระดับดีมาก มากมากที่สุด ทั้งสาม ข้อ ได้แก่ **เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย** ระดับดีมากร้อยละ 76.56/98 คน ระดับดีร้อยละ 20.31/26 คน ระดับพอใช้ร้อยละ 3.13/4 คน **เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่** ระดับดีมากร้อยละ 74.22/95 ระดับดีร้อยละ 21.87/28 คน ระดับ พอใช้ร้อยละ 3.91/5 คน **เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถำมได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง** ระดับดีมาก ร้อยละ 73.44/94 คน ระดับดีร้อยละ 21.09/27 คน ระดับพอใช้ร้อยละ 5.47/7 คน **เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม** ระดับดีมากร้อยละ 72.66/93 คน ระดับดีร้อยละ 19.53/25 คน ระดับพอใช้ร้อยละ 7.81/10 คน

**ด้านที่ 2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ** ประชาชนผู้มารับบริการเห็นว่าอยู่ในระดับที่ดีมาก มากที่สุดเช่นกัน ได้แก่ **ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน** ระดับดีมากร้อยละ   
71.10/91 คน ระดับดีร้อยละ 21.09/27 คน ระดับพอใช้ร้อยละ 7.81/10 คน **ขั้นตอนการให้บริการ แต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว** ระดับดีมากร้อยละ 72.66/93 คน ระดับดีร้อยละ 35.94/46 คน ระดับพอใช้ร้อยละ 7.03/9 คน **มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน** ระดับดีมาก ร้อยละ 54.69/70 คน ระดับดีร้อยละ 42.97/55 คน ระดับพอใช้ร้อยละ 2.34/3 คน

**ด้านที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่าประชาชนผู้มาขอรับบริการก็มีความเห็นไปในทาง  
เดียวกันคือระดับดีมาก มีคะแนนมากที่สุด ได้แก่ **การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่  
จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ** ระดับดีมากร้อยละ 66.41/85 คน ระดับดีร้อยละ 25.00/32 คน ระดับพอใช้ร้อยละ 8.59/11 คน **มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในกำรบริการ** ระดับดีมาก ร้อยละ 76.56/98 คน ระดับดี ร้อยละ 11.72/15 คน ระดับพอใช้ ร้อยละ 11.72/15 คน **อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย**ระดับดีมากร้อยละ 67.19/86 คน ระดับดีร้อยละ 23.43/30 คน และระดับพอใช้ร้อยละ 9.38/12 คน

**ส่วนที่ 4 : ข้อเสนอแนะ**

ต่อคำถามแบบปลายเปิดโดยให้คำถามว่า ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลมะเกลือเก่าควรปรับปรุงด้านใด? (โปรดระบุ) มีผู้ให้ข้อมูลได้แก่ สถานที่คับแคบ ที่จอดรถน้อย ไม่สะดวก

**สรุป**

ในภาพรวมของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วตำบลมะเกลือเก่า เป็นดังนี้

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 74.22 ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 20.70 ในระดับพอใช้ คิดเป็นร้อยละ 5.08 และไม่มีความคิดเห็นในเรื่องของการปรับปรุง

**ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ** ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 71.62 ในระดับดี คิดเป็นร้อย  
ละ 20.31 ในระดับพอใช้คิดเป็นร้อยละ 8.07 และไม่มีความคิดเห็นในเรื่องของการปรับปรุง

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 70.05 ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 20.05 ในระดับพอใช้ คิดเป็นร้อยละ 9.90 และไม่มีความคิดเห็นในเรื่องของการปรับปรุง

**มีความพึงพอใจร้อยละ 100**

\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*



**แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลมะเกลือเก่า**

\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

องค์การบริหารส่วนตำบลมะเกลือเก่า ได้จัดทำแบบสอบถามความพึ่งพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลมะเกลือเก่า เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพธ์ทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

โปรดใส่เครื่องหมาย √ ในช่องว่าง O ที่เลือก

**ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ**

1. เพศ O ชาย O หญิง  
2. อายุ O ต่ำกว่า 30 ปี O 31-40 ปี O 41-50 ปี O มากว่า 50 ปี  
3. การศึกษา O ประถมศึกษา O มัธยมศึกษา O ปวช./ปวส. O ปริญญาตรี   
 O ปริญญาโท O อื่นๆ (ระบุ) ................................

4. อาชีพ O เกษตรกร O ค้าขาย O รับจ้าง O รับราชการ O ธุรกิจส่วนตัว   
 O นักเรียน/นักศึกษา O อื่นๆ (ระบุ)........................

**ส่วนที่ 2 : เรื่องที่ขอรับบริการ**

|  |  |
| --- | --- |
| O การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน | O การขอใช้วัสดุ/อุปกรณ์ |
| O การขอเข้าดูกล้องวงจรปิด | O การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร |
| O การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน | O การออกแบบอาคาร |
| O สวัสดิการผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์/เด็กแรกเกิด | O กิจกรรมกลุ่มสตรี |
| O การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ | O การใช้บริการ Internet |
| O กิจกรรมเด็ก/เยาวชน | O การขอใช้ฟรี wifi |
| O การป้องกันโรคไข้เลือดออก | O การป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า |
| O ขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายและสะสมอาหาร | O ขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ |
| O การจดทะเบียนพาณิชย์ | O การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน |
| O การชำระภาษีป้าย | O การชำระภาษีบำรุงท้องที่ |
| O อื่นๆ (ระบุ)................................................................................................................ | |

**ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ**

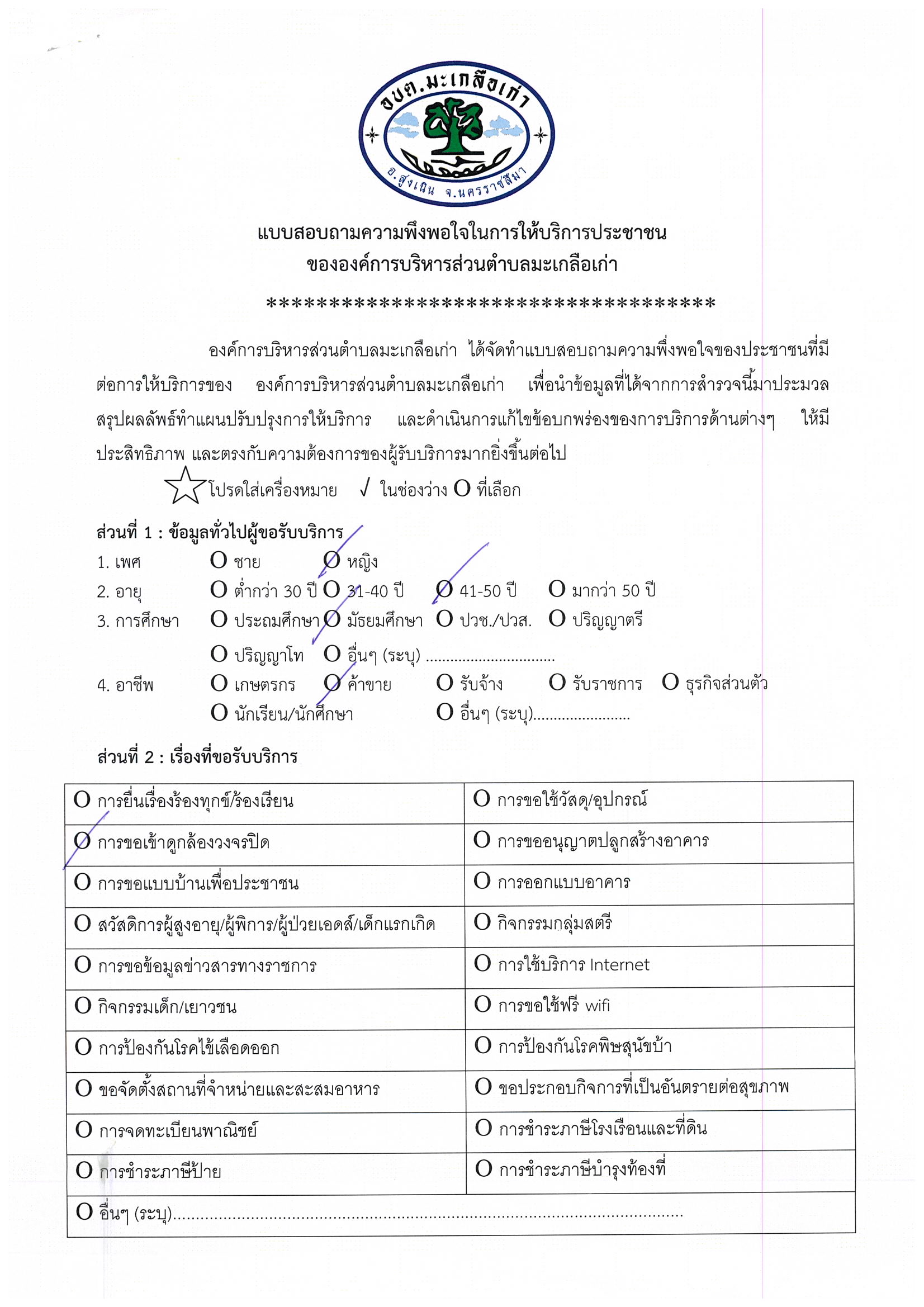
|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ประเด็น** | **ระดับความพึงพอใจ** | | |
| **ดีมาก** | **ดี** | **พอใช้** |
| **1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**   * 1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย |  |  |  |
| * 1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่ |  |  |  |
| * 1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง |  |  |  |
| * 1. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม |  |  |  |
| **2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ**  2.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนมีความชัดเจน |  |  |  |
| 2.2 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว |  |  |  |
| 2.3 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างเจน |  |  |  |
| **3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**  3.1 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม  ที่นั่งรอให้บริการ |  |  |  |
| 3.2 เครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการ |  |  |  |
| 3.3 อาคารสถานที่ มีความสะอาด ปลอดภัย |  |  |  |

**ส่วนที่ 4 : ข้อเสนอแนะ**

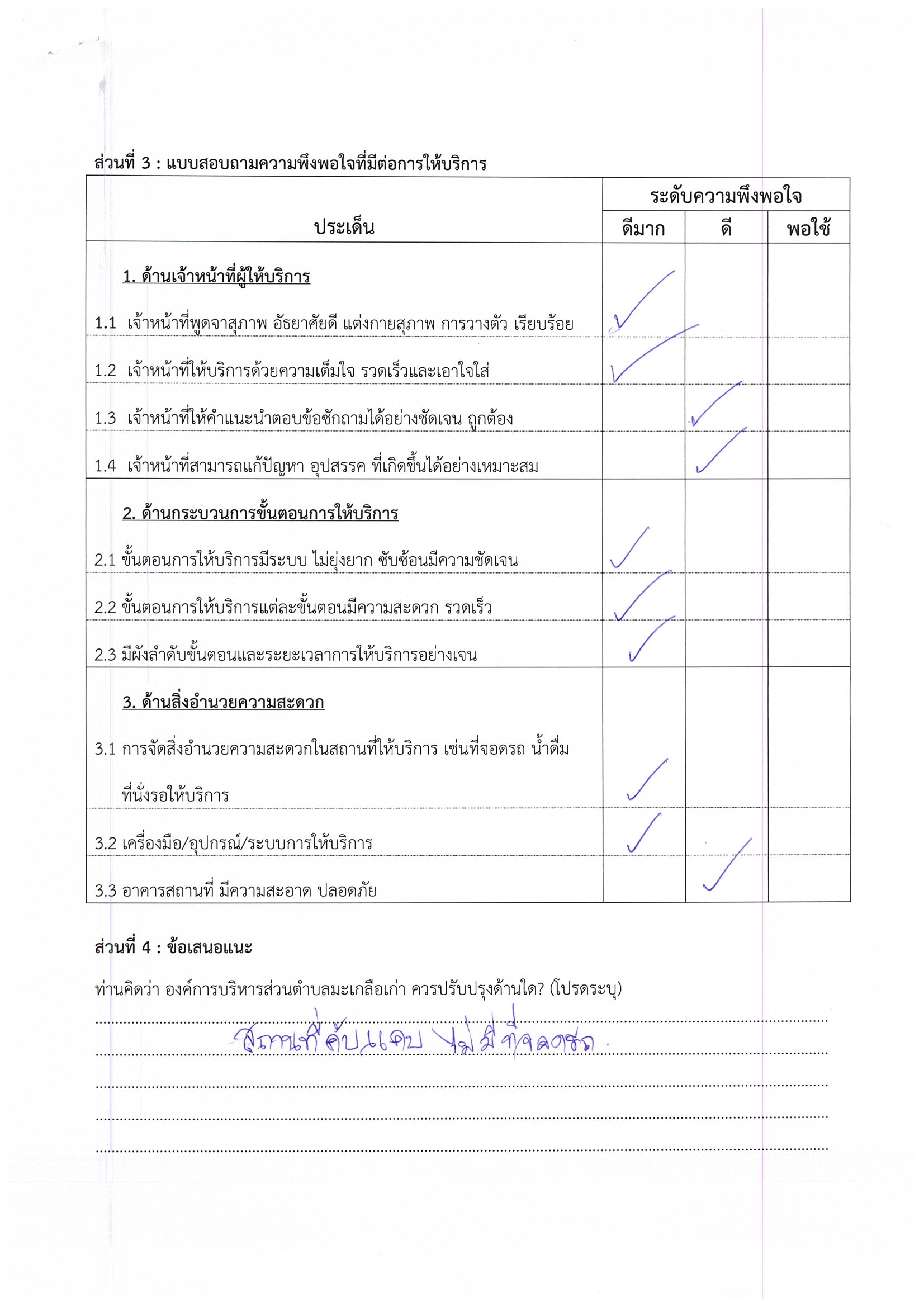
ท่านคิดว่า องค์การบริหารส่วนตำบลมะเกลือเก่า ควรปรับปรุงด้านใด? (โปรดระบุ)

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

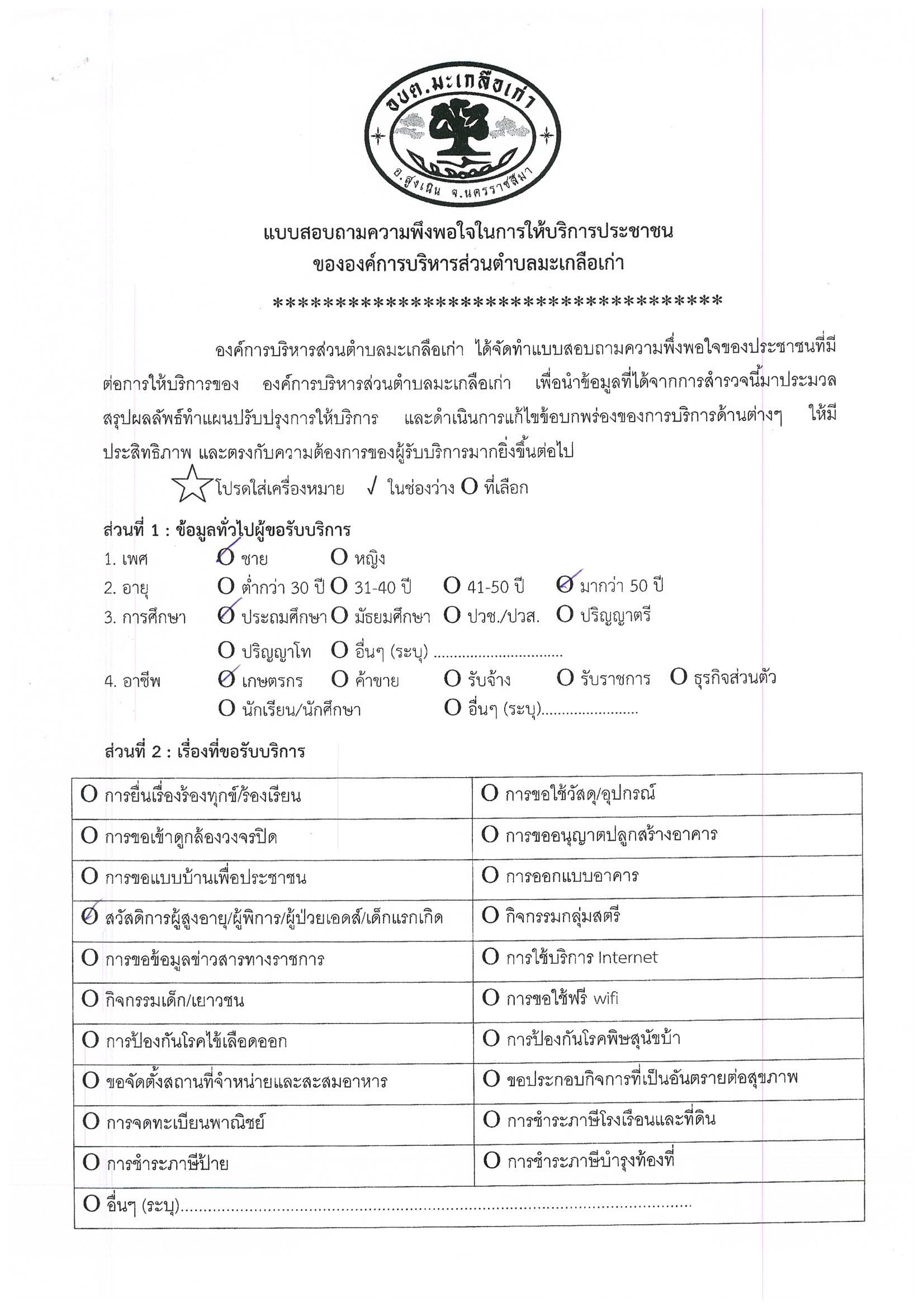
8



9



10



11

