

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ

ของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๕๐ คน มีรายละเอียด ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ - ชาย จำนวน ๑๖ คน - หญิง จำนวน ๓๔ คน

๒. อายุ.....ปี

๓. ระดับการศึกษาสูงสุด

๑) ไม่ได้เรียนหนังสือ จำนวน ๗ คน ๕) ปริญญาตรี จำนวน ๑๑ คน

๒) ประถมศึกษา จำนวน ๒๒ คน ๖) สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน - คน

๓) มัธยมศึกษา จำนวน ๔ คน ๗) อื่นๆ จำนวน - คน

๔) ปวช. / ปวส. / อนุปริญญา จำนวน ๖ คน

๔. อาชีพ - เกษตรกร จำนวน ๒๑ คน - รับจ้าง จำนวน ๑๓ คน - ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๑๑ คน

- รับราชการ จำนวน ๔ คน - อื่นๆ จำนวน ๑ คน

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

- การขอรับข้อมูลข่าวสารราชการ จำนวน ๒ คน - การขอรับเบี้ยยังชีพ จำนวน ๑๘ คน

- การยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำนวน ๒ คน - การขอจดทะเบียนพาณิชย์ จำนวน ๔ คน

- การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ จำนวน ๕ คน

- การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร จำนวน ๘ คน - การชำระภาษีประจำปี จำนวน ๑๑ คน

- อื่นๆ จำนวน - คน

ข้อมูลความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด หรือดีมาก	มากหรือดี	ปานกลาง หรือพอใช้	น้อยหรือ ต่ำกว่า มาตรฐาน	น้อยที่สุด หรือต้อง ปรับปรุง แก้ไข
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๓๘ คน (๗๖.๐๐)	๑๒ คน (๒๔.๐๐)			
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๓๑ คน (๖๒.๐๐)	๑๙ คน (๓๘.๐๐)			

๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ	๓๗ คน (๗๔.๐๐)	๑๓ คน (๒๖.๐๐)			
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๓๔ คน (๖๘.๐๐)	๑๖ คน (๓๒.๐๐)			
๑.๕ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละ ขั้นตอน	๓๓ คน (๖๖.๐๐)	๑๗ คน (๓๔.๐๐)			
๑.๖ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรง ต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๓๖ คน (๗๒.๐๐)	๑๔ คน (๒๘.๐๐)			
๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อภัยยาศัยดี)	๔๑ คน (๘๒.๐๐)	๙ คน (๑๘.๐๐)			
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	๔๕ คน (๙๐.๐๐)	๕ คน (๑๐.๐๐)			
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔๔ คน (๘๘.๐๐)	๖ คน (๑๒.๐๐)			
๒.๔ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้ คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๔๒ คน (๘๔.๐๐)	๘ คน (๑๖.๐๐)			
๒.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔๘ คน (๙๖.๐๐)	๒ คน (๔.๐๐)			
๒.๖ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๔๙ คน (๙๘.๐๐)	๑ คน (๒.๐๐)			
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการ เดินทางมารับบริการ	๓๙ คน (๗๘.๐๐)	๑๑ คน (๒๒.๐๐)			
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับ บริการ	๓๗ คน (๗๔.๐๐)	๑๓ คน (๒๖.๐๐)			
๓.๓ ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๔๑ คน (๘๒.๐๐)	๙ คน (๑๘.๐๐)			
๓.๔ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการ ให้บริการ	๓๖ คน (๗๒.๐๐)	๑๔ คน (๒๘.๐๐)			
๓.๕ คุณภาพ/ความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๔๐ คน (๘๐.๐๐)	๑๐ คน (๒๐.๐๐)			

๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ	๔๒ คน (๘๔.๐๐)	๘ คน (๑๖.๐๐)			
๓.๗ มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน/เข้าใจง่าย	๔๓ คน (๘๖.๐๐)	๑๗ คน (๓๔.๐๐)			
๓.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและ เอกสารให้ความรู้	๓๗ คน (๗๔.๐๐)	๑๓ คน (๒๖.๐๐)			
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
๔.๑ ได้รับการตรงตามความต้องการ	๔๗ คน (๙๔.๐๐)	๓ คน (๖.๐๐)			
๔.๒ ได้รับการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	๔๕ คน (๙๐.๐๐)	๕ คน (๑๐.๐๐)			
๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการ บริการของหน่วยงาน	๔๘ คน (๙๖.๐๐)	๒ คน (๔.๐๐)			

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นเพิ่มเติม -