

**แบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ
ของ องค์การบริหารส่วนตำบลสมุด อ.ปราสาท จ.สุรินทร์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑**

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๙๕ คน มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

เพศ	ชาย	จำนวน ๕๐ คนหญิง	จำนวน ๔๕ บาท
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. ปวช. จำนวน ๓๓ คน	๒. อนุปริญญา จำนวน ๒๑ คน	
	๓. ปริญญาตรี จำนวน ๒๓ คน	๔. ปริญญาโท จำนวน ๓ คน	
	๕. ปริญญาเอก จำนวน - คน	๖. อื่นๆ จำนวน ๑๕ คน	

ส่วนที่ ๒ : เรื่องที่ขอรับบริการ

๑. การขอรับเบี้ยยังชีพ	จำนวน ๗๘ คน
๒. การชำระภาษี	จำนวน ๗ คน
๓. การจดทะเบียนพาณิชย์	จำนวน ๒ คน
๔. การขอรับบริการงานช่าง	จำนวน ๓ คน
๕. งานอื่น	จำนวน ๗ คน

ส่วนที่ ๓ : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (คน)	มาก (คน)	ปานกลาง (คน)	น้อย (คน)	ควรปรับปรุง (คน)
๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เฉลี่ย)	๔๗.๗๕	๔๐.๕๐	๖.๒๕	๐.๕๐	๐
๑.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกาย สุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	๕๗	๓๓	๔	๑	๐
๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๕๒	๓๘	๕	๐	๐
๓.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ	๔๔	๔๕	๕	๑	๐
๔.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่ เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๓๘	๔๖	๑๑	๐	๐
๒.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๓๒.๕๐	๔๕.๗๕	๑๕.๕๐	๑.๒๕	๐
๑.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๓๙	๓๖	๑๘	๒	๐
๒.ขั้นตอนให้บริการมีระบบ 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

ส่วนที่ ๓ : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (คน)	มาก (คน)	ปานกลาง (คน)	น้อย (คน)	ควรปรับปรุง (คน)
๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๓๗.๖๗	๔๑.๖๗	๑๔.๖๗	๐.๖๗	๐.๓๔
๑.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๕๓	๓๔	๖	๒	๐
๒.มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๓๑	๔๗	๑๖	๐	๑
๓.มีการจัดผังการให้บริการและใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	๒๙	๔๔	๒๒	๐	๐
ค่าเฉลี่ย (คน)	๓๙.๔๖	๔๒.๗๓	๑๑.๙๑	๐.๘๒	๐.๐๙

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสมุด จะมีเพศชายมากกว่าเพศหญิง ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๑-๕๐ ปี และส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับ ปวช.
๒. ผู้มารับบริการจะขอรับบริการในเรื่อง การขอรับเบี้ยยังชีพ
๓. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสมุด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินผู้ในระดับมาก ระดับมากที่สุด ระดับปานกลาง ระดับน้อย และมีระดับควรปรับปรุง จำนวน ๑ คน