**รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ 2562**

**องค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสง อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์**

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

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

* 1. **เพศ**

เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 32

เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 68

* 1. **อายุ**

ต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 3

20 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 13

31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 17

41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 32

51 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 29

มากกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 6

* 1. **การศึกษา**

ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 38

มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 24

อนุปริญญาหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 6

ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 30

สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 2

อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 0

ส่วนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

1. เรื่องสวัสดิการผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ คิดเป็นร้อยละ 63
2. เรื่องการชำระภาษีต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 24
3. เรื่องการขอรับบริการด้านช่าง คิดเป็นร้อยละ 8
4. เรื่องการขอ/ต่อใบอนุญาตต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 5

**ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ**

|  |  |
| --- | --- |
| **ความพึงพอใจในด้านต่างๆต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ** | **ระดับความพึงพอใจ** |
| **มากที่สุด** | **มาก** | **ปานกลาง** | **น้อย** | **น้อย****ที่สุด** |
| **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ**1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว | 70 | 19 | 7 | 4 | 0 |
| 2. ความรวดเร็วในการให้บริการ | 65 | 30 | 5 | 0 | 0 |
| 3. ความชัดเชนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ | 62 | 30 | 5 | 3 | 0 |
| 4.ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ(เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) | 58 | 23 | 10 | 9 | 0 |
| 5.ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน | 59 | 24 | 10 | 7 | 0 |
| 6.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ | 37 | 35 | 19 | 5 | 0 |
| **ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ**1.ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(การเป็นมิตร/ มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี) | 39 | 36 | 18 | 7 | 0 |
| 2.ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ่าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกายสุภาพเรียบร้อย) | 53 | 26 | 18 | 3 | 0 |
| 3.ความเอาใจใส่กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | 38 | 38 | 18 | 6 | 0 |
| 4.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี | 52 | 31 | 13 | 4 | 0 |
| 5.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ | 44 | 36 | 12 | 8 | 0 |
| 6.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบฯลฯ | 45 | 42 | 11 | 2 | 0 |
| **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ | 64 | 22 | 13 | 1 | 0 |
| 2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ ที่นั่งคอยรับบริการ | 4๐ | 38 | 21 | 1 | 0 |
| 3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม | 38 | 38 | 22 | 2 | 0 |
| 4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ | 27 | 42 | 27 | 4 | 0 |
| 5. คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือ | 29 | 39 | 26 | 6 | 0 |
| 6.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ ความสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ | 33 | 42 | 18 | 7 | 0 |
| 7.มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย | 4๐ | 39 | 16 | 5 | 0 |
| 8.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ | 52 | 26 | 16 | 6 | 0 |

|  |  |
| --- | --- |
| **ความพึงพอใจในด้านต่างๆต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ** | **ระดับความพึงพอใจ** |
| **มากที่สุด** | **มาก** | **ปานกลาง** | **น้อย** | **น้อย****ที่สุด** |
| ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ1.ได้รับบริการตรงตามความต้องการ | 34 | 37 | 23 | 6 | 0 |
| 2.ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ | 61 | 42 | 14 | 5 | 0 |
| 3.ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน | 56 | 29 | 12 | 3 | 0 |