**แบบสรุปประเมินผลความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ**

**องค์การบริหารส่วนตำบลหน่อม**

**ประจำเดือน**......กันยายน.......**พ.ศ. 2563**

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป** จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ....129...คน

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน | ร้อยละ | หมายเหตุ |
| 1. เพศ   * ชาย * หญิง | 90  39 |  |  |
| **2. อายุ**   * ต่ำกว่า 20 ปี * 21 - 40 ปี * 41 – 60 ปี * 60 ปีขึ้นไป | -  38  51  40 |  |  |
| **3. ระดับการศึกษาสูงสุด**   * ประถมศึกษา * มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า * ปริญญาตรี * สูงกว่าปริญญาตรี | 70  29  30  - |  |  |
| **4. สถานภาพของผู้มารับบริการ**   * + - * เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร       * ผู้ประกอบการ       * ประชาชนผู้รับบริการ       * องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน       * อื่นๆ โปรดระบุ ……………………. | 60  10  50  9  - |  |  |

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ประเด็น | ความพึงพอใจ | | | | | | | | | |
| พอใจมาก | | พอใจ | | พอใจน้อย | | ไม่พอใจ | | ไม่พอใจมาก | |
| จำ  นวน | ร้อย  ละ | จำ  นวน | ร้อย  ละ | จำ  นวน | ร้อย  ละ | จำ  นวน | ร้อยละ | จำ  นวน | ร้อยละ |
| **1. ด้านเวลา**  1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด | 115 | 89.14 | 14 | 10.85 |  |  |  |  |  |  |
| 1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ | 112 | 86.82 | 17 | 13.17 |  |  |  |  |  |  |
| **2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ**  2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ | 30 | 23.25 | .  99 | 76.74 |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ประเด็น | ความพึงพอใจ | | | | | | | | | |
| พอใจมาก | | พอใจ | | พอใจน้อย | | ไม่พอใจ | | ไม่พอใจมาก | |
| จำ  นวน | ร้อยละ | จำ  นวน | ร้อยละ | จำ  นวน | ร้อยละ | จำ  นวน | ร้อยละ | จำ  นวน | ร้อยละ |
| 2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ | 24 | 18.60 | 105 | 81.39 |  |  |  |  |  |  |
| 2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน | 120 | 93.02 | 9 | 6.97 |  |  |  |  |  |  |
| **3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ**  3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ | 110 | 85.27 | 19 | 14.72 |  |  |  |  |  |  |
| 3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ | 98 | 75.96 | 9 | 6.97 | 17.05 |  |  |  |  |  |
| 3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น | 115 | 89.14 | 14 | 10.85 |  |  |  |  |  |  |
| 3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ | 117 | 90.69 | 12 | 9.30 |  |  |  |  |  |  |
| 3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ | 100 | 77.51 | 4 | 3.10 | 25 | 19.37 |  |  |  |  |
| **4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**  4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ | 40 | 31.00 | 89 | 68.99 |  |  |  |  |  |  |
| 4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก | 39 | 30.23 | 90 | 69.76 |  |  |  |  |  |  |
| 4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ | 34 | 26.35 | 95 | 73.64 |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ประเด็น | ความพึงพอใจ | | | | | | | | | |
| พอใจมาก | | พอใจ | | พอใจน้อย | | ไม่พอใจ | | ไม่พอใจมาก | |
| จำ  นวน | ร้อย  ละ | จำ  นวน | ร้อยละ | จำ  นวน | ร้อยละ | จำ  นวน | ร้อยละ | จำ  นวน | ร้อยละ |
| 4. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ | 31 | 24.03 | 98 | 75.96 |  |  |  |  |  |  |
| 5. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด | 110 | 85.27 | 19 | 14.72 |  |  |  |  |  |  |

**ตอนที่ 3 ปัญหา/ ข้อเสนอแนะ**

ในการมาใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลหน่อม สรุปได้ว่าประชาชนเสนอให้เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการประชาชนมีความสุภาพในการให้บริการ และให้ปฏิบัติประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน