

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลนาแสง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	10	33.3
หญิง	20	66.6
รวม	30	100
อายุ		
น้อยกว่า 20 - 29	4	13.3
30 - 39	7	23.3
40 - 59	15	50
60 ปีขึ้นไป	4	13.3
รวม	30	100
ตอบแบบสอบถามในนาม		
ประชาชนทั่วไป	30	100
ชุมชน	0	0
องค์กรเอกชน	0	0
หน่วยงานภาครัฐ	0	0
หน่วยงานภาคเอกชน	0	0
รวม	30	100

สรุป มีผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงมากที่สุด ร้อยละ ๖๖.๖ อายุเฉลี่ยระหว่าง ๔๐ - ๕๙ ร้อยละ ๕๐ เป็นประชาชนทั่วไปร้อยละ ๑๐๐

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๑.๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	๒๕	๕	๐	๐	๐
๑.๒ ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสมถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว	๒๓	๗	๐	๐	๐
๑.๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	๒๓	๗	๐	๐	๐
คะแนนรวม (ร้อยละ)	๗๘.๘	๒๑.๒	-	-	-

สรุป ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๗๘.๘

๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๒.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนโยน เป็นมิตร	๑๘	๑๒	๐	๐	๐
๒.๒ แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิก และลักษณะท่าทางที่สุภาพ	๒๓	๗	๐	๐	๐
๒.๓ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	๒๓	๗	๐	๐	๐
๒.๔ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	๑๙	๑๑	๐	๐	๐
๒.๕ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	๒๒	๘	๐	๐	๐
คะแนนรวม (ร้อยละ)	๗๐	๓๐	-	-	-

สรุป ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๗๐

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๓.๑ มีที่นั่งรับรองสำหรับผู้มาติดต่อเพียงพอ	๒๒	๘	๐	๐	๐
๓.๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	๒๒	๘	๐	๐	๐
๓.๓ เครื่องมือ/อุปกรณ์ ในการให้บริการมีความเหมาะสม	๑๗	๑๓	๐	๐	๐
๓.๔ มีข้อมูล/เอกสาร/website/แบบฟอร์มสะดวกต่อการใช้บริการ	๑๖	๑๔	๐	๐	๐
คะแนนรวม (ร้อยละ)	๖๔.๑	๓๕.๘	-	-	-

สรุป ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๖๔.๑

ส่วนที่ ๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

-ไม่มี-