

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ชาย จำนวน ๔๗ คน หญิง จำนวน ๕๓ คน
๒. อายุ ส่วนใหญ่เฉลี่ย ๒๕-๕๕ ปี
๓. จบการศึกษาชั้นสูงสุด
 - ไม่ได้เรียนหนังสือร้อยละ ๒
 - จบมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ร้อยละ ๒๗
 - จบประถมศึกษา ร้อยละ ๒๐
 - อนุปริญญา/ปวส. ร้อยละ ๑๒
 - จบมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ ๒๑
 - ปริญญาตรี ร้อยละ ๑๔
 - สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ ๒
 - อื่น ๆ ร้อยละ ๒
๔. อาชีพ
 - เกษตรกร ร้อยละ ๒๘
 - ประกอบธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ ๑๙
 - รับราชการ ร้อยละ ๙
 - ลูกจ้าง ร้อยละ ๙
 - นักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ ๒๘
 - อื่น ๆ ร้อยละ ๗

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

- การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ ร้อยละ ๑๓
- การขอรับบริการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยติดเชือร้อยละ ๗
- การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ร้อยละ ๒๐
- การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออกร้อยละ ๐
- การใช้ Internet ตำบล ร้อยละ ๒๔
- การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ร้อยละ ๐
- ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ร้อยละ ๗
- การขอจดทะเบียนพาณิชย์ ร้อยละ ๖
- การชำระภาษี ต่างๆ ร้อยละ ๑๙
- อื่น ๆ ร้อยละ ๔

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมสวรรค์ อ.โพหนอง จ.ร้อยเอ็ด

๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยระดับดีมาก ร้อยละ ๗๑ ระดับดี ร้อยละ ๒๙
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ระดับดีมาก ร้อยละ ๗๗ ระดับดี ร้อยละ ๒๓
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือระดับดีมาก ร้อยละ ๖๙ ระดับดี ร้อยละ ๓๑
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมระดับดีมาก ร้อยละ ๒๐ ระดับดี ร้อยละ ๗๘ ระดับปานกลาง ร้อยละ ๒
๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายระดับดีมาก ร้อยละ ๖๔ ระดับดี ร้อยละ ๓๒
๖. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจนระดับดีมาก ร้อยละ ๗๐ ระดับดี ร้อยละ ๓๐
๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจนระดับดีมาก ร้อยละ ๖๐ ระดับดี ร้อยละ ๔๐
๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่มระดับดีมาก ร้อยละ ๖๐ ระดับดี ร้อยละ ๓๙ ระดับปานกลาง ร้อยละ ๑

ตอนที่ ๔ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

- งานบางงานควรมีผู้รับผิดชอบมากกว่า ๑ คน เช่น งานจดทะเบียนพาณิชย์ เพราะเจ้าหน้าที่คนรับผิดชอบลา ไม่มีคนทำแทนได้

**สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลพรมสวรรค์**

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

- | | | | | | | | | | | |
|---------------------------------|--|--------------------|---------------------------------|---------------------------|--------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------|-------------------------|--------------------------------|--|
| 1. เพศ | 1. ชายจำนวน 47 คน | 2. หญิงจำนวน 53 คน | | | | | | | | |
| 2. อายุ | ปี | | | | | | | | | |
| 3. จบการศึกษาชั้นสูงสุด | <table border="0"> <tr> <td>1. ไม่ได้เรียนหนังสือจำนวน 2 คน</td> <td>2. ประถมศึกษา จำนวน 20 คน</td> </tr> <tr> <td>3. มัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน 21 คน</td> <td>4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 27 คน</td> </tr> <tr> <td>5. อนุปริญญา / ปวส. จำนวน 12 คน</td> <td>6.ปริญญาตรี จำนวน 14 คน</td> </tr> <tr> <td>7. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน</td> <td>8. อื่นๆ (ไปรตระบุ) 2 คน เปรียญธรรม 3 ประโยค</td> </tr> </table> | | 1. ไม่ได้เรียนหนังสือจำนวน 2 คน | 2. ประถมศึกษา จำนวน 20 คน | 3. มัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน 21 คน | 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 27 คน | 5. อนุปริญญา / ปวส. จำนวน 12 คน | 6.ปริญญาตรี จำนวน 14 คน | 7. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน | 8. อื่นๆ (ไปรตระบุ) 2 คน เปรียญธรรม 3 ประโยค |
| 1. ไม่ได้เรียนหนังสือจำนวน 2 คน | 2. ประถมศึกษา จำนวน 20 คน | | | | | | | | | |
| 3. มัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน 21 คน | 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 27 คน | | | | | | | | | |
| 5. อนุปริญญา / ปวส. จำนวน 12 คน | 6.ปริญญาตรี จำนวน 14 คน | | | | | | | | | |
| 7. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน | 8. อื่นๆ (ไปรตระบุ) 2 คน เปรียญธรรม 3 ประโยค | | | | | | | | | |
| 4.อาชีพ | <table border="0"> <tr> <td>เกษตรกร 28 คน</td> <td>ประกอบธุรกิจส่วนตัว 19 คน</td> <td>รับราชการ 9 คน</td> </tr> <tr> <td>ลูกจ้าง 9 คน</td> <td>นักเรียน/นักศึกษา 28 คน</td> <td>อื่น ๆ 7 คน</td> </tr> </table> | | เกษตรกร 28 คน | ประกอบธุรกิจส่วนตัว 19 คน | รับราชการ 9 คน | ลูกจ้าง 9 คน | นักเรียน/นักศึกษา 28 คน | อื่น ๆ 7 คน | | |
| เกษตรกร 28 คน | ประกอบธุรกิจส่วนตัว 19 คน | รับราชการ 9 คน | | | | | | | | |
| ลูกจ้าง 9 คน | นักเรียน/นักศึกษา 28 คน | อื่น ๆ 7 คน | | | | | | | | |

ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

- | | |
|--|---|
| ...13 คน..การข้อมูลข่าวสารทางราชการ | ...7 คน.. การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ |
| ...20 คน..การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน | ... - คน.. การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก |
| ...24 คน..การใช้ Internet ตำบล | - คน. การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ |
| ...7 คน.. ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร | ... 6 คน การขอจดทะเบียนพาณิชย์ |
| ...19 คน..การชำระภาษี ต่างๆ | 4 คน.อื่น ๆ |

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใจ	ควรปรับปรุง
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	71 คน	29 คน			
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว แลเอาใจใส่	77 คน	23 คน			
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	69 คน	31 คน			
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	20 คน	78 คน	2 คน		
5.มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย	64 คน	32 คน			
6. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	70 คน	30 คน			
7. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	60 คน	40 คน			
8. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม	60 คน	39 คน		1 คน	

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....
.....