

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
 หน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งพระ  
 เรื่อง รายงานสรุปผลของผู้มาขึ้นทะเบียนและต่อบัตรคนพิการเพื่อรับเบี้ยยังชีพคนพิการ ประจำปี  
 งบประมาณ ๒๕๖๔  
 \*\*\*\*\*

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	
๑. เพศ	
<input type="checkbox"/> ชาย	
<input type="checkbox"/> หญิง	
๒. อายุ	
<input type="checkbox"/> ต่ำกว่า ๒๐ ปี	
<input type="checkbox"/> ๒๑ - ๔๐ ปี	
<input type="checkbox"/> ๔๑ - ๖๐ ปี	
<input type="checkbox"/> ๖๐ ปีขึ้นไป	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด	
<input type="checkbox"/> ประถมศึกษา	
<input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	
<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี	
<input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี	
๔. เรื่องที่ขอรับบริการ	
<input type="checkbox"/> การยื่นเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน	
<input type="checkbox"/> การใช้อินเทอร์เน็ตตำบล	
<input type="checkbox"/> การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	
<input type="checkbox"/> การชำระภาษีป้าย	
<input type="checkbox"/> การชำระภาษีบำรุงท้องที่	
<input type="checkbox"/> การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	
<input type="checkbox"/> การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	
<input type="checkbox"/> การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วย	
<input type="checkbox"/> การลงทะเบียนขอรับเงินอุดหนุนเพื่อเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	
<input type="checkbox"/> อื่นๆ	

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ

ประเด็น	ความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
<b>๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม	๒๕	๕			
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และรวดเร็ว	๒๖	๔			
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักซ้อมได้อย่างชัดเจน ถกต้อง น่าเชื่อถือ	๒๘	๒			
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๒๙	๑			
<b>๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๒.๑ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๒๔	๕	๑		
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๒๘	๒			
๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๒๔	๕	๑		
๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๒๘	๒			
<b>๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา ฯลฯ	๒๕	๕			
๓.๒ ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกรูปบริการ	๒๕	๓	๒		
๓.๓ ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสาร คำขอ ปากกา ฯลฯ	๒๘	๑	๑		
๓.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๒๗	๓			
<b>๔. คุณภาพการให้บริการ</b>					
๔.๑ การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ ครบถ้วนถูกต้อง	๒๘	๒			
๔.๒ ผลการให้บริการในภาพรวม	๒๘	๒			

ข้อเสนอแนะ

.....  
 .....

## ๑. ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ

ประเด็น	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
<b>๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	
๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย เหมาะสม	๔.๘๓
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และรวดเร็ว	๔.๘๗
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถกต้อง น่าเชื่อถือ	๔.๙๓
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๔.๙๗
<b>๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>	
๒.๑ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔.๗๗
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๔.๙๓
๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๔.๗๗
๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๙๓
<b>๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา ฯลฯ	๔.๘๓
๓.๒ ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกรูปบริการ	๔.๗๗
๓.๓ ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสาร คำขอ ปากกา ฯลฯ	๔.๙๐
๓.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๔.๙๐
<b>๔. คุณภาพการให้บริการ</b>	
๔.๑ การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ ครบถ้วนถูกต้อง	๔.๙๓
๔.๒ ผลการให้บริการในภาพรวม	๔.๙๓