

## สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

### ของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๕๐ คน มีรายละเอียด ดังนี้

\*\*\*\*\*

### ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

#### ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ - ชาย จำนวน ๑๔ คน - หญิง จำนวน ๓๖ คน

๒. อายุ.....ปี

๓. ระดับการศึกษาสูงสุด

๑) ไม่ได้เรียนหนังสือ จำนวน ๑๓ คน ๕) ปริญญาตรี จำนวน ๓ คน

๒) ประถมศึกษา จำนวน ๒๗ คน ๖) สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑ คน

๓) มัธยมศึกษา จำนวน ๒ คน ๗) อื่นๆ จำนวน - คน

๔) ปวช. / ปวส. / อนุปริญญา จำนวน ๔ คน

๔. อาชีพ - เกษตรกร จำนวน ๒๙ คน - รับจ้าง จำนวน ๑๑ คน - ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๗ คน

- รับราชการ จำนวน ๑ คน - อื่นๆ จำนวน ๒ คน

#### ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

- การขอรับข้อมูลข่าวสารราชการ จำนวน ๑ คน

- การขอรับเบี้ยยังชีพ จำนวน ๑๔ คน

- การยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำนวน ๒ คน

- การขอจดทะเบียนพาณิชย์ จำนวน ๔ คน

- การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ จำนวน ๑ คน

- การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร จำนวน ๒ คน

- การชำระภาษีประจำปี จำนวน ๒๖ คน

- อื่นๆ จำนวน - คน

### ข้อมูลความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

| รายการประเมิน                                                                 | ระดับคุณภาพ |    |         |      |             |
|-------------------------------------------------------------------------------|-------------|----|---------|------|-------------|
|                                                                               | ดีมาก       | ดี | ปานกลาง | พอใจ | ควรปรับปรุง |
| ๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ เรียบร้อย อธิบายดี แต่งกายดี                         | ๓๑          | ๑๙ |         |      |             |
| ๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ สะดวก รวดเร็ว และเอาใจใส่ในการให้บริการ | ๓๖          | ๑๔ |         |      |             |
| ๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน                   | ๒๔          | ๒๓ | ๓       |      |             |
| ๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมและทันถ่วงที  | ๑๙          | ๒๔ | ๗       |      |             |

| รายการประเมิน                                                        | ระดับคุณภาพ |    |         |      |             |
|----------------------------------------------------------------------|-------------|----|---------|------|-------------|
|                                                                      | ดีมาก       | ดี | ปานกลาง | พอใจ | ควรปรับปรุง |
| ๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย                                  | ๓๙          | ๙  | ๒       |      |             |
| ๖. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจได้ง่าย      | ๓๑          | ๑๘ | ๑       |      |             |
| ๗. มีแผนผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน              | ๒๗          | ๒๓ |         |      |             |
| ๘. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม เป็นต้น | ๔๑          | ๙  |         |      |             |

ตอนที่ ๓ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น -