

สรุปคะแนนแบบสอบถามความพึงพอใจ(ปี๒๕๖๑)
องค์การบริหารส่วนตำบลแจ้ห่ม อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง
ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลำดับ	ข้อมูล	จำนวน	
๑	๑.เพศ		
	เพศชาย	๑๐	
	เพศหญิง	๑๔	
	รวม	๒๔	
๒	๒.อายุ		
	ต่ำกว่า ๒๐ ปี		
	ระหว่าง ๒๑-๔๐	๖	
	ระหว่าง ๔๑-๖๐	๑๓	
	มากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป	๕	
	รวม	๒๔	
๓	๓.ขอรับบริการจาก(ชื่อหน่วยงานให้บริการ)		
	สำนักงานปลัด	๑๐	
	กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	๑	
	กองคลัง	๖	
	กองช่าง	๗	
	รวม	๒๔	
๔	๔.ประเภทของผู้นำขอรับบริการ		
	ประชาชน	๒๐	
	ผู้ประกอบการ	๔	
	หน่วยงาน/องค์กร ระบุ.....		
	รวม	๒๔	
๕	๕.อาชีพของผู้นำขอรับบริการ		
	เกษตรกร	๑๒	
	รับจ้าง	๕	
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๖	
	รับราชการ	๑	
	เอกชน/รัฐวิสาหกิจ		
	ธุรกิจส่วนตัว		
	นักเรียน/นักศึกษา		
	อื่นๆ		
		รวม	๒๔

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

การขอรับข้อมูลข่าวสารทางราชการ		
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน		
การใช้ Internet ตำบล	๑	
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๗	
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ	๒	
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการโรคออส		
การชำระภาษีป้าย	๒	
การชำระภาษีโรงเรียนและที่ดิน	๔	
การชำระภาษีบำรุงท้องที่		
การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและเสบียงอาหาร		
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ		
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๔	
การซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	๓	
อื่นๆ	๑	
	รวม	๒๔

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

กิจกรรม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
	๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	๑๔	๑๐		
	๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจรวดเร็วและเอาใจใส่	๑๐	๑๓	๑	
	๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คอบช้อชักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๑๒	๑๒		
	๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้น อย่างเหมาะสม	๑๒	๑๒		
	รวม	๔๘	๔๗	๑	
	คิดเป็นร้อยละ	๕๐	๔๘.๗๖	๑.๐๔	
๒. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
	๒.๑ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๑๒	๑๑	๑	
	๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีความชัดเจน	๑๒	๑๒		
	๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๑๓	๑๑		
	๒.๔ มีแผนผังขั้นตอนและระยะเวลาในการบริการอย่างชัดเจน	๑๔	๙	๑	
	รวม	๕๑	๔๓	๒	
	คิดเป็นร้อยละ	๕๓.๑๒๕	๔๔.๗๗	๒.๐๘	
๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
	๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม เก้าอี้	๑๔	๘	๒	
	๓.๒ อาคาร สถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๑๒	๑๐	๑	
	๓.๓ มีสิ่งการให้บริการได้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๑๓	๑๐	๑	
	รวม	๓๙	๒๘	๔	
	คิดเป็นร้อยละ	๔๐.๖๓	๒๙.๑๗	๔.๑๗	
๔. ท่านมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด					
	รวม	๑๓	๑๑		
	คิดเป็นร้อยละ	๕๔.๑๗	๔๕.๘๓		

ตอนที่ ๔ ท่านคิดว่า องค์การบริหารส่วนตำบลแจ้ห่มควรปรับปรุงด้านใด

๑	ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นหน่วยงาน				
๒	ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน				
๓	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				

อื่นๆ

ปัญหา

ข้อเสนอแนะ