**แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
ด้านการรับลงทะเบียน เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ความพิการ ผู้ป่วยติดเชื้อ  
 เทศบาลตำบลโคกสะอาด อำเภอหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ**

**คำชี้แจง ให้ทำเครื่องหมาย ( / ) ลงในช่องว่างที่ตรงกับข้อมูลและความคิดเห็นของท่านมากที่สุด   
ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม**

1. เพศ □ ชาย □ หญิง  
 2. อายุ □ ต่ำกว่า 20 ปี □ 21-30 ปี □ 31-40 ปี  
 □ 51-60 ปี □ 60 ปีขึ้นไป   
 3. การศึกษา □ ประถมศึกษา □ มัธยมศึกษา/ปวช □ อนุปริญญา/ปวส  
 □ ปริญญาตรี □ สูงกว่าปริญญาตรี

**ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการประชาชน**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **หัวข้อแบบประเมิน** | **ระดับความพึงพอใจ** | | | | |
| **มากที่สุด** | **มาก** | **ปานกลาง** | **น้อย** | **น้อยที่สุด** |
| 1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย |  |  |  |  |  |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ |  |  |  |  |  |
| 3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง |  |  |  |  |  |
| 4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาสม |  |  |  |  |  |
| 5. มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย |  |  |  |  |  |
| 6. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน |  |  |  |  |  |
| 7. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว |  |  |  |  |  |
| 8. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน |  |  |  |  |  |
| 9. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ  น้ำดื่ม |  |  |  |  |  |
| 10. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ |  |  |  |  |  |
| 11. มีการจัดผังการให้บริการและการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวกเหมาะสม |  |  |  |  |  |
| 12. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย |  |  |  |  |  |
| 13. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตัวเป็นกันเองกับประชาชนทุกคน |  |  |  |  |  |
| 14. ที่นั่ง โต๊ะ เก้าอี้ สถานที่รอรับบริการเพียงพอต่อการให้บริการ |  |  |  |  |  |
| 15. การให้บริการมีความโปร่งใสและเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ |  |  |  |  |  |
| 16. ตอบสนองความต้องการประชาชนได้ดี |  |  |  |  |  |
| 17. มีป้ายบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ |  |  |  |  |  |
| 18. จำนวนเจ้าหน้าที่และบุคลากรให้บริการเพียงพอต่อการให้บริการ |  |  |  |  |  |

**ตอนที่ 3 ความคิดเห็นอื่นๆ ต่อการให้บริการ**

□ เหมาะสมดีแล้ว

* ควรปรับปรุง (โปรดระบุควรปรับปรุงอย่างไร)
* จุดเด่นของการบริการที่ประทับใจ คือ
* ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ

**สรุปผลคะแนนแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้บริการ เทศบาลตำบลโคกสะอาด**

**ด้านการรับลงทะเบียน เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ความพิการ ผู้ป่วยติดเชื้อ**

**เทศบาลตำบลโคกสะอาด อำเภอหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ**

**ประจำปีงบประมาณ 2566**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| หัวข้อแบบสำรวจ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
| มากที่สุด  (5) | มาก  (4) | ปานกลาง  (3) | น้อย  (2) | น้อยที่สุด  (1) |
| 1.การประชาสัมพันธ์การเก็บภาษี | 92 | 5 | 3 | 0 | 0 |
| 2.ขั้นตอนการรับบริการมายุ่งยาก ซับซ้อน เกิดความคล่องตัว | 94 | 4 | 2 | 0 | 0 |
| 3.ระยะเวลาการให้บริการมีความรวดเร็ว | 89 | 7 | 4 | 0 | 0 |
| 4.การอำนวยความสะดวกในการให้บริการ | 90 | 7 | 3 | 0 | 0 |
| 5.ตอบสนองความต้องการประชาชนได้ดี | 97 | 3 | 0 | 0 | 0 |
| 6.สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ตรงกับความต้องการประชาชน | 93 | 6 | 1 | 0 | 0 |
| 7.เป็นกิจกรรมที่ช่วยลดภาระของประชาชน และเกิดความคุ้มค่า | 95 | 3 | 2 | 0 | 0 |
| 8.การให้บริการเป็นลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม | 93 | 5 | 2 | 0 | 0 |
| 9.การต้อนรับ การยิ้มแย้มแจ่มใส การใช้วาจาของงเจ้าหน้าที่ | 93 | 6 | 1 | 0 | 0 |
| 10.การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ | 94 | 4 | 2 | 0 | 0 |
| 11.ความถูกต้องแม่นยำในการปฏิบัติงาน/การดำเนินการของเจ้าหน้าที่ | 94 | 3 | 3 | 0 | 0 |
| 12.เจ้าหน้าที่และบุคลากรให้บริการเพียงพอต่อการบริการ | 93 | 4 | 3 | 0 | 0 |
| 13.ความกระตือรือร้นและความเต็มใจต่อการให้บริการ | 95 | 3 | 2 | 0 | 0 |
| 14.การให้บริการมีความโปร่งใสและเสมอภาคและเลือกปฏิบัติ | 92 | 5 | 3 | 0 | 0 |
| 15.เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตัวเป็นกันเองกับประชาชน | 92 | 6 | 2 | 0 | 0 |
| 16.มีป้ายบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ | 95 | 3 | 2 | 0 | 0 |
| 17.การเตรียมความพร้อมด้านอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น ปากกา กระดาษ แบบฟอร์มต่างๆ | 92 | 5 | 3 | 0 | 0 |
| 18.สถานทึ่ให้บริการมีความเหมาะสม เช่นสถานที่จอดรถ ห้องน้ำ | 85 | 9 | 6 | 0 | 0 |
| 19.สถานที่ให้บริการสะดวกในการเดินทางมารับบริการ | 97 | 2 | 1 | 0 | 0 |
| 20.ที่นั่ง โต๊ะ เก้าอี้ สถานที่รอรับบริการเพียงพอต่อการให้บริการ | 90 | 7 | 3 | 0 | 0 |
| **รวมคะแนนทั้งหมด** | **1,855** | **97** | **48** | **0** | **0** |

**สรุปผลคะแนนแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้บริการ เทศบาลตำบลโคกสะอาด**

**ด้านการรับลงทะเบียน เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ความพิการ ผู้ป่วยติดเชื้อ**

**เทศบาลตำบลโคกสะอาด อำเภอหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ**

**ประจำปีงบประมาณ 2566**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| หัวข้อแบบสำรวจ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
| มากที่สุด  (5) | มาก  (4) | ปานกลาง  (3) | น้อย  (2) | น้อยที่สุด  (1) |
| 1.การประชาสัมพันธ์การเก็บภาษี | 92 | 5 | 3 | 0 | 0 |
| 2.ขั้นตอนการรับบริการมายุ่งยาก ซับซ้อน เกิดความคล่องตัว | 94 | 4 | 2 | 0 | 0 |
| 3.ระยะเวลาการให้บริการมีความรวดเร็ว | 89 | 7 | 4 | 0 | 0 |
| 4.การอำนวยความสะดวกในการให้บริการ | 90 | 7 | 3 | 0 | 0 |
| 5.ตอบสนองความต้องการประชาชนได้ดี | 97 | 3 | 0 | 0 | 0 |
| 6.สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ตรงกับความต้องการประชาชน | 93 | 6 | 1 | 0 | 0 |
| 7.เป็นกิจกรรมที่ช่วยลดภาระของประชาชน และเกิดความคุ้มค่า | 95 | 3 | 2 | 0 | 0 |
| 8.การให้บริการเป็นลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม | 93 | 5 | 2 | 0 | 0 |
| 9.การต้อนรับ การยิ้มแย้มแจ่มใส การใช้วาจาของงเจ้าหน้าที่ | 93 | 6 | 1 | 0 | 0 |
| 10.การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ | 94 | 4 | 2 | 0 | 0 |
| 11.ความถูกต้องแม่นยำในการปฏิบัติงาน/การดำเนินการของเจ้าหน้าที่ | 94 | 3 | 3 | 0 | 0 |
| 12.เจ้าหน้าที่และบุคลากรให้บริการเพียงพอต่อการบริการ | 93 | 4 | 3 | 0 | 0 |
| 13.ความกระตือรือร้นและความเต็มใจต่อการให้บริการ | 95 | 3 | 2 | 0 | 0 |
| 14.การให้บริการมีความโปร่งใสและเสมอภาคและเลือกปฏิบัติ | 92 | 5 | 3 | 0 | 0 |
| 15.เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตัวเป็นกันเองกับประชาชน | 92 | 6 | 2 | 0 | 0 |
| 16.มีป้ายบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ | 95 | 3 | 2 | 0 | 0 |
| 17.การเตรียมความพร้อมด้านอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น ปากกา กระดาษ แบบฟอร์มต่างๆ | 92 | 5 | 3 | 0 | 0 |
| 18.สถานทึ่ให้บริการมีความเหมาะสม เช่นสถานที่จอดรถ ห้องน้ำ | 85 | 9 | 6 | 0 | 0 |
| 19.สถานที่ให้บริการสะดวกในการเดินทางมารับบริการ | 97 | 2 | 1 | 0 | 0 |
| 20.ที่นั่ง โต๊ะ เก้าอี้ สถานที่รอรับบริการเพียงพอต่อการให้บริการ | 90 | 7 | 3 | 0 | 0 |
| **รวมคะแนนทั้งหมด** | **1,855** | **97** | **48** | **0** | **0** |
| **ระดับความพึงพอใจ(คน) x 100**  **ระดับความพึงพอใจทั้งหมด** | **92.75** | **97** | **48** | **0** | **0** |
| **เฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ** | **92.75** | **4.85** | **2.40** | **0** | **0** |