

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ด้านการช่วยเหลือเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ด้วยกองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลค่าน้ำสร้าง อำเภอกุดชุม จังหวัดยโสธร ได้จัดทำแบบ ประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการกองสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลค่าน้ำสร้าง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลผลลัพท์ ปรับขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดำเนินการแก้ไขในส่วนที่บกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ในงานด้านการช่วยเหลือเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เพื่อให้ มีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ งานด้านการช่วยเหลือเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ทั้งสิ้น ๑๐๐ คน สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลผู้ตอบแบบประเมิน

๑. เพศ ☒ ชาย จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕
☒ หญิง จำนวน ๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๕

สรุป ผู้มารับบริการเป็นเพศหญิง มากกว่า เพศชาย

๒. อายุเฉลี่ยสูงสุด ๖๐ ขึ้นไป

๓. สถานะของผู้ประเมิน บุคคลภายนอกในตำบลค่าน้ำสร้าง

๔. ตำแหน่ง ประชาชนในตำบลค่าน้ำสร้าง

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการ งานด้านการช่วยเหลือเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ทัศนคติของผู้ตอบแบบประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑.การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๒๐	๕๐	๓๐		
๒.ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๕	๔๕	๒๐		
๓.การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการ	๒๐	๓๐	๔๕		
๔.การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	๓๐	๓๕	๒๕		
๕.ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ อย่างสุภาพ	๑๕	๓๕	๓๐		
๖.ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำได้	๑๕	๓๐	๔๐		
๗.ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่การ ให้บริการ	๓๐	๓๐	๓๕		
๘.การให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือก ปฏิบัติ	๓๐	๔๐	๔๕		
รวมคะแนน	๑๗๕	๒๙๕	๒๗๐		
คิดเป็นร้อยละ	๒๓.๖๕	๓๙.๘๖	๓๖.๔๙		

สูตร คะแนน ๑๐๐หาร ๗๔๐ (หัวข้อ จำนวนตัวอย่าง = ๗๔๐)

แบบสอบถามความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
ด้านการช่วยเหลือเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
องค์การบริหารส่วนตำบลค่าน้ำสร้าง

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง
2. อายุ ☐ 1) ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 2) 21 - 40 ปี ☐ 4) 41 — 60 ปี ☐ 6) 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด

☐ 1) ประถมศึกษา
☐ 3) ปริญญาตรี

☐ 2) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
☐ 4) สูงกว่าปริญญาตรี
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ

☐ 1) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร
☐ 3) ประชาชนผู้รับบริการ
☐ 5) อื่นๆ โปรดระบุ

☐ 2) ผู้ประกอบการ
☐ 4) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
1. ด้านเวลา					
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น					
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
5. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด					

ตอนที่ 3 ปัญหา / ข้อเสนอแนะ

ปัญหา 1.

2.

ข้อเสนอแนะ 1.

2.

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.2565