

แบบสรุปรประเมินผลความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

หน่วยงาน เทศบาลตำบลท่าชนะ

ประจำปี พ.ศ. 2559

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด...30...คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
• ชาย	15	50	
• หญิง	15	50	
2. อายุ			
• ต่ำกว่า 20 ปี			
• 21 - 40 ปี	15	50	
• 41 - 60 ปี	12	40	
• 60 ปีขึ้นไป	3	10	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
• ประถมศึกษา	5		
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	17		
• ปริญญาตรี	8		
• สูงกว่าปริญญาตรี			
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
• เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	3		
• ผู้ประกอบการ	4		
• ประชาชนผู้รับบริการ	22		
• องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	1		
• อื่นๆ โปรดระบุ .....			

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ด้านเวลา										
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	10	33	20	67						
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	14	47	16	53						

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	18	60	12	40						
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	13	43	17	57						
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	13	43	17	57						
<b>3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>										
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	14	47	16	53						
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	17	57	13	43						
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	13	43	17	57						
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	17	57	13	43						
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	18	60	11	37	1	3				
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>										
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	20	67	10	33						
4.2 จุด / ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	17	57	13	43						
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	17	57	13	43						
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	21	70	8	27	1	3				
5. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	14	47	14	47	2	6				

ตอนที่ 3 ปัญหา/ ข้อเสนอแนะ

---

---

---

---