

แบบสรุปรประเมินผลความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

หน่วยงาน...เทศบาลตำบลบ้านหมาก.....

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด๑๔.....คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
• ชาย	๗	๕๐	
• หญิง	๗	๕๐	
2. อายุ			
• ต่ำกว่า 20 ปี	-	-	
• 21 - 40 ปี	๔	๒๘.๕๗	
• 41 - 60 ปี	๔	๒๘.๕๗	
• 60 ปีขึ้นไป	๑	๗.๑๔	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
• ประถมศึกษา	๒	๑๔.๒๘	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๖	๔๒.๘๕	
• ปริญญาตรี	๖	๔๒.๘๕	
• สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
• เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๑	๗.๑๔	
• ผู้ประกอบการ	๒	๑๔.๒๘	
• ประชาชนผู้รับบริการ	๑๑	๗๘.๕๗	
• องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	-	-	
• 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	๖	๔๒.๘๕	๘	๕๗.๑๔	-	-	-	-	-	-
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	๘	๕๗.๑๔	๖	๔๒.๘๕	-	-	-	-	-	-
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ										
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๖	๔๒.๘๕	๘	๕๗.๑๔	-	-	-	-	-	-

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๖	๔๒.๘๕	๖	๔๒.๘๕	๒	๑๕.๓๘	-	-	-	-
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๗	๕๐	๖	๔๒.๘๕	๑	๗.๖๙	-	-	-	-
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๗	๕๐	๘	๓๘.๒๖	-	-	-	-	-	-
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๑	๗๘.๕๗	๓	๒๑.๔๒	-	-	-	-	-	-
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๑๐	๗๖.๙๒	๔	๒๘.๕๗	-	-	-	-	-	-
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๘	๓๘.๒๖	๕	๓๕.๗๑	๑	๗.๖๙	-	-	-	-
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๘	๓๘.๒๖	๕	๓๕.๗๑	๑	๗.๖๙	-	-	-	-
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๔	๒๘.๕๗	๗	๕๐	๓	๒๓.๐๘	-	-	-	-
4.2 จุด / ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๓	๒๑.๔๒	๑๐	๗๖.๙๒	๑	๗.๖๙	-	-	-	-
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๓	๒๑.๔๒	๘	๓๘.๒๖	๓๒๑.๔๒	-	-	-	-	-
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๖	๔๒.๘๕	๘	๓๘.๒๖	-	-	-	-	-	-
5. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๖	๔๒.๘๕	๘	๓๘.๒๖	-	-	-	-	-	-

ตอนที่ 3 ปัญหา/ ข้อเสนอแนะ

.....

.....

สรุป

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ๔๒.๘๕ และความรวดเร็วในการให้บริการ ๓๘.๒๖ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ประกอบด้วย การติดป้ายประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๘๕ รองลงมาเป็นการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๘๕ และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ ๕๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ในเรื่องความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการที่สุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๕๗ และความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๔๒ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๘๕ รองลงมาเป็นความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๗ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ พอใจมาก

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ของ ทต.บ้านบาก

อำเภอ ศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ด้านเวลา	๔๒.๘๕
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔๒.๘๕
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๓๘.๕๗
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔๒.๘๕

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้านของเทศบาลตำบลบ้านบาก ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี ๒๕๖๒ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๕๗

(ลงชื่อ).....หัวหน้าคณะกรรมการ
(นางสาวเกษศิริบุญญา บุรณะกิติ)
ผู้วิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

(ลงชื่อ).....คณะกรรมการ
(นายวสันต์ โคตรนาบุญ)
เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

(ลงชื่อ).....คณะกรรมการ
(นางวัชรินทร์ อนุวัฒน์)
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ