

แบบสรุปรประเมินผลความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

หน่วยงาน..... กองคลัง เทศบาลตำบลท่าเสา

ประจำเดือน.....พ.ศ. 2561

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด100.....คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
• ชาย	35	35	
• หญิง	65	65	
2. อายุ			
• ต่ำกว่า 20 ปี	-	-	
• 21 - 40 ปี	13	13	
• 41 - 60 ปี	32	32	
• 60 ปีขึ้นไป	55	55	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
• ประถมศึกษา	54	54	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	49	49	
• ปริญญาตรี	5	5	
• สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
• เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	10	10	
• ผู้ประกอบการ	5	5	
• ประชาชนผู้รับบริการ	80	80	
• องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	5	5	
• 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	55	55	40	40	5	5				
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	40	40	50	50	10	10				
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ										
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	45	45	48	48	7	7				

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	48	48	44	44	8	8				
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	53	53	41	41	6	6				
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	62	62	34	34	4	4				
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	59	59	38	38	3	3				
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	68	68	30	30	2	2				
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	75	75	25	25	-	-				
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	80	80	20	20	-	-				
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	74	74	20	20	6	6				
4.2 จุด / ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	69	69	29	29	2	2				
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	62	62	35	35	3	3				
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	70	70	30	30	-	-				
5. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	80	80	14	14	6	6				

ตอนที่ 3 ปัญหา/ ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....