

รายงานผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ณ จุดบริการ  
เทศบาลตำบลคลองแสนแสบ  
ประจำปี ๒๕๖๐

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....เทศบาลตำบลคลองแสนแสบ
๒. กลุ่มเป้าหมาย.....ประชาชนทั่วไป
๓. วัน เดือน ปีที่รายงาน.....๑๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ

| เพศ  | จำนวน | คิดเป็นร้อยละ |
|------|-------|---------------|
| ชาย  | ๑๙    | ๒๗.๑๔         |
| หญิง | ๕๑    | ๗๒.๘๖         |
| รวม  | ๗๐    | ๑๐๐           |

๒. อายุ

| ช่วงอายุ            | จำนวน | คิดเป็นร้อยละ |
|---------------------|-------|---------------|
| ต่ำกว่า ๒๐ ปี       | -     | -             |
| ๒๑ - ๔๐ ปี          | ๑๑    | ๑๕.๗๑         |
| ๔๑ - ๖๐ ปี          | ๓๒    | ๔๕.๗๑         |
| มากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป | ๒๗    | ๓๘.๕๗         |
| รวม                 | ๗๐    | ๑๐๐           |

๓. ระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา                    | จำนวน | คิดเป็นร้อยละ |
|----------------------------------|-------|---------------|
| ประถมศึกษา                       | ๓๘    | ๕๔.๒๘         |
| มัธยมศึกษา/ตอนปลาย/<br>เทียบเท่า | ๒๒    | ๓๑.๔๓         |
| ปริญญาตรี                        | ๘     | ๑๑.๔๓         |
| ปริญญาโท                         | ๒     | ๒.๘๖          |
| อื่นๆ                            | -     | -             |
| รวม                              | ๗๐    | ๑๐๐           |

๔. สถานสภาพของผู้มารับบริการ

| อาชีพหลัก           | จำนวน | คิดเป็นร้อยละ |
|---------------------|-------|---------------|
| เกษตรกร/องค์กรชุมชน | ๒๓    | ๓๒.๘๖         |
| ผู้ประกอบการ        | ๑๒    | ๑๗.๑๔         |
| ประชาชนผู้รับบริการ | ๒๙    | ๔๑.๔๓         |
| องค์กรชุมชน         | ๖     | ๘.๕๗          |
| อื่น ๆ              | -     | -             |
| รวม                 | ๗๐    | ๑๐๐           |

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

| ประเด็น/ด้าน   | ระดับความพึงพอใจ |       |          | ระดับความไม่พึงพอใจ |            |
|--|------------------|-------|----------|---------------------|------------|
|  | พอใจมาก          | พอใจ  | พอใจน้อย | ไม่พอใจ             | ไม่พอใจมาก |
| <b>1. ด้านเวลา</b>   |                  |       |          |                     |            |
| 1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด  | ๖๘.๕๗            | ๒๘.๕๗ | ๒.๘๖     | -                   | -          |
| 1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ  | ๗๔.๒๙            | ๒๕.๗๑ | -        | -                   | -          |
| <b>2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>  |                  |       |          |                     |            |
| 2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ                  | ๗๔.๒๙            | ๒๕.๗๑ | -        | -                   | -          |
| 2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้  | ๖๔.๒๙            | ๓๕.๗๑ | -        | -                   | -          |
| 2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการก่อน                              | ๗๑.๔๓            | ๒๘.๕๗ | -        | -                   | -          |
| <b>3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>  |                  |       |          |                     |            |
| 3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ   | ๗๕.๗๑            | ๒๔.๒๙ | -        | -                   | -          |
| 3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ   | ๗๘.๕๗            | ๒๑.๔๓ | -        | -                   | -          |
| 3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น | ๘๕.๗๑            | ๑๑.๔๓ | ๒.๘๖     | -                   | -          |

| ประเด็น/ด้าน  | ระดับความพึงพอใจ |              |             | ระดับความไม่พึงพอใจ |            |
|---|------------------|--------------|-------------|---------------------|------------|
|   | พอใจมาก          | พอใจ         | พอใจน้อย    | ไม่พอใจ             | ไม่พอใจมาก |
| 3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน , ไม่รับสินบน , ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ | ๗๕.๗๑            | ๒๔.๒๙        | -           | -                   | -          |
| 3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ   | ๘๑.๔๓            | ๑๘.๕๗        | -           | -                   | -          |
| <b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>  |                  |              |             |                     |            |
| 4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ  | ๗๔.๒๙            | ๒๕.๗๑        | -           | -                   | -          |
| 4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก   | ๖๔.๒๘            | ๓๒.๘๖        | ๒.๘๖        | -                   | -          |
| 4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ                     | ๖๘.๕๗            | ๓๑.๔๓        | -           | -                   | -          |
| 4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ  | ๖๔.๒๙            | ๓๕.๗๑        | -           | -                   | -          |
| <b>5. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด</b>                             | ๗๘.๕๗            | ๒๑.๔๓        | -           | -                   | -          |
| <b>รวม</b>  | <b>๗๕.๒๔</b>     | <b>๒๖.๑๐</b> | <b>๐.๕๗</b> | <b>-</b>            | <b>-</b>   |

จำนวนผู้ตอบแบบประเมินฯ ทั้งสิ้น ๗๐ คน โดยมีระดับความพึงพอใจมาก ๗๕.๓๓ % ระดับความพึงพอใจ ๒๖.๑๐ % ระดับความพึงพอใจน้อย ๐.๕๗ % และไม่มีระดับความไม่พึงพอใจ

แผนภาพแสดงระดับความพึงพอใจและความคิดเห็นในภาพรวม

