

รายงานผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ณ จุดบริการ
เทศบาลตำบลคลองแสนแสบ
ประจำปี ๒๕๖๑

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....เทศบาลตำบลคลองแสนแสบ
๒. กลุ่มเป้าหมาย.....ประชาชนทั่วไป
๓. วัน เดือน ปีที่รายงาน..... ๑๐ มกราคม ๒๕๖๒

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ

เพศ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ชาย	๒๕	๒๕.๕๑
หญิง	๖๐	๗๐.๕๙
รวม	๘๕	๑๐๐

๒. อายุ

ช่วงอายุ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๔	๔.๗๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๑๘	๒๑.๑๘
๔๑ - ๖๐ ปี	๔๐	๔๗.๐๖
มากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป	๒๓	๒๗.๐๖
รวม	๘๕	๑๐๐

๓. ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ประถมศึกษา	๓๕	๔๑.๑๗
มัธยมศึกษา/ตอนปลาย/ เทียบเท่า	๓๒	๓๗.๖๕
ปริญญาตรี	๑๒	๑๔.๑๒
ปริญญาโท	๔	๔.๗๑
อื่นๆ	๒	๒.๓๕
รวม	๘๕	๑๐๐

๔. สถานสภาพของผู้มารับบริการ

อาชีพหลัก	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
เกษตรกร/องค์กรชุมชน	๓๐	๓๕.๒๙
ผู้ประกอบการ	๑๕	๑๗.๖๕
ประชาชนผู้รับบริการ	๒๖	๓๐.๕๙
องค์กรชุมชน	๑๒	๑๔.๑๒
อื่น ๆ	๒	๒.๓๕
รวม	๘๕	๑๐๐

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
1. ด้านเวลา					
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๖๑.๑๘	๓๕.๒๙	๓.๕๓	-	-
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	๗๐.๕๙	๒๙.๔๑	-	-	-
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๗๖.๔๗	๒๓.๕๓	-	-	-
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๘๘.๒๔	๑๑.๗๖	-	-	-
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการก่อน	๘๐.๐๐	๒๐.๐๐	-	-	-
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๘๒.๓๕	๑๗.๖๕	-	-	-
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๙๔.๑๒	๕.๘๘	-	-	-
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๘๒.๓๕	๑๕.๒๙	๒.๓๕	-	-

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน , ไม่รับสินบน , ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๗๖.๔๗	๒๓.๕๓	-	-	-
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๖๘.๒๔	๓๑.๗๖	-	-	-
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการ	๗๐.๕๙	๒๙.๔๑	-	-	-
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๗๕.๒๙	๒๔.๗๑	-	-	-
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๘๒.๓๕	๑๕.๖๕	๒.๐๐	-	-
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๘๗.๐๖	๑๒.๙๔	-	-	-
5. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๗๖.๔๗	๒๓.๕๓	-	-	-
รวม	๗๘.๑๒	๒๑.๘๘	๐.๐๐	-	-

จำนวนผู้ตอบแบบประเมินฯ ทั้งสิ้น ๘๕ คน โดยมีระดับความพึงพอใจมาก ๗๘.๑๒ % ระดับความพึงพอใจ ๒๑.๘๘ % ระดับความพึงพอใจน้อย ๐.๐๐ % และไม่มีระดับความไม่พึงพอใจ

แผนภาพแสดงระดับความพึงพอใจและความคิดเห็นในภาพรวม

