

แบบสรุปรประเมินผลความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๐ - มีนาคม ๒๕๖๑)

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด๑๘๕.....คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
- ชาย	๘๙	๔๘.๑๑	
- หญิง	๙๖	๕๑.๘๙	
๒. อายุ	อายุเฉลี่ย ๔๖ ปี		
๓. ตอบแบบสอบถามในนามของ			
- ประชาชนทั่วไป	๑๔๘	๘๐.๐๐	
- ชุมชน	๗	๓.๗๘	
- องค์กรเอกชน	๑	๐.๕๔	
- หน่วยงานภาครัฐ	๑๘	๙.๗๓	
- หน่วยงานภาคเอกชน	๑๑	๕.๙๕	
๔. หน่วยงานที่เข้ารับบริการ			
- สำนักปลัด	๗๕	๔๐.๕๔	
- กองคลัง/ข้าราชการ	๘๒	๔๔.๓๒	
- กองช่าง	๑๔	๗.๕๗	
- กองการศึกษาฯ	๓	๑.๖๒	
- กองสาธารณสุขฯ	๑๑	๕.๙๕	

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการรับบริการ

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา										
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓๙	๒๑.๐๘	๑๔๐	๗๕.๖๘	๒	๑.๐๘	๓	๑.๖๒	๑	๐.๕๔
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔๖	๒๔.๘๖	๑๑๓	๖๑.๐๘	๑๘	๙.๗๓	๖	๓.๒๔	๒	๑.๐๘
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ										
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๕๕	๒๙.๗๓	๑๒๒	๖๕.๙๕	๘	๔.๓๒	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๘๘	๔๗.๕๗	๗๖	๔๑.๐๘	๖	๓.๒๔	๑๓	๗.๐๓	๒	๑.๐๘
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	๙๙	๕๓.๕๑	๘๔	๔๕.๔๑	๒	๑.๐๘	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๑๐๒	๕๕.๑๔	๗๔	๔๐.๐๐	๕	๒.๗๐	๓	๑.๖๒	๑	๐.๕๔
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๖๕	๓๕.๑๔	๑๐๕	๕๖.๗๖	๑๑	๕.๙๕	๒	๑.๐๘	๒	๑.๐๘
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๗๗	๔๑.๖๒	๘๐	๔๓.๒๔	๒๖	๑๔.๐๕	๑	๐.๕๔	๑	๐.๕๔
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๑๕๐	๘๑.๐๘	๒๕	๑๓.๕๑	๘	๔.๓๒	๒	๑.๐๘	๐	๐.๐๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๕๕	๒๙.๗๓	๑๒๒	๖๕.๙๕	๘	๔.๓๒	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๑๐๒	๕๕.๑๔	๖๕	๓๕.๑๔	๑๘	๙.๗๓	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๔.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๑๑๑	๖๐.๐๐	๖๒	๓๓.๕๑	๘	๔.๓๒	๑	๐.๕๔	๓	๑.๖๒
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๒๑	๖๕.๔๑	๕๐	๒๗.๐๓	๙	๔.๘๖	๓	๑.๖๒	๒	๑.๐๘
๕. ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๑๓๗	๗๐.๘๑	๔๑	๒๒.๑๖	๖	๓.๒๔	๕	๒.๗๐	๒	๑.๐๘

ผลการประเมินความพึงพอใจในการบริการของเทศบาลตำบลเจดีย์แม่ครัวในภาพรวม ปรากฏว่ามีความพึงพอใจมากอยู่ที่ร้อยละ ๗๐.๘๑ จากจำนวนผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๑๘๕ ราย