

**แบบสรุปประเมินผลความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลโกสัมพี ประจำปีงบประมาณ 2559**

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด28.....คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
● ชาย	11	39.28	
● หญิง	17	60.72	
2. อายุ			
● ต่ำกว่า 20 ปี	2	7.14	
● 21 - 40 ปี	8	28.58	
● 41 – 60 ปี	12	42.86	
● 60 ปีขึ้นไป	6	21.42	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
● เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	3	10.71	
● ผู้ประกอบการ	6	21.43	
● ประชาชนผู้รับบริการ	19	67.86	
● องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	0	0	
● อื่นๆ โปรดระบุ.....	0	0	
4. ส่วนงานใดที่ท่านมาใช้บริการ			
● งานบริการผู้ป่วย กู้ชีพ งานป้องกันฯ	1	3.57	
● งานจัดเก็บภาษี	20	71.43	
● งานอาคารก่อสร้าง	4	14.29	
● งานผู้ด้อยโอกาส ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วย	3	10.71	
● งานวิเคราะห์นโยบายและแผน	0	0	
● งานการศึกษา โรงเรียน และเด็ก	0	0	
● อื่นๆ โปรดระบุ	0	0	

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	10	35.71	18	64.29	0	0	0	0	0	0
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	10	35.71	17	60.72	1	3.57	0	0	0	0
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ										
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4	14.28	23	82.15	1	3.57	0	0	0	0
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	9	32.14	18	64.29	1	3.57	0	0	0	0
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	13	46.43	14	50.00	1	3.57	0	0	0	0
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	15	53.58	13	46.42	0	0	0	0	0	0
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	7	25	21	75	0	0	0	0	0	0
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	16	57.15	9	32.14	3	10.71	0	0	0	0

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	15	53.58	12	42.85	1	3.57	0	0	0	0
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	15	53.58	13	46.42	0	0	0	0	0	0
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4	14.28	20	71.44	4	14.28	0	0	0	0
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกรูปบริการ										
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการ มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	10	35.71	16	57.15	2	7.14	0	0	0	0
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	4	14.28	20	71.44	4	14.28	0	0	0	0
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	9	32.14	19	67.86	0	0	0	0	0	0
5. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	6	21.42	22	78.58	0	0	0	0	0	0

ตอนที่ 3 ปัญหา/ ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....