

**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
สำนักงาน เทศบาลตำบลพิน**

จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๕๐ คน ที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลพิน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕
ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ชาย ๑๐ คน (๒๐.๐๐ %) หญิง ๔๐ คน (๘๐.๐๐%)
๒. อายุ ๒๑-๔๐ ปี ๑๐ คน (๒๐.๐๐%) ๔๑-๖๐ ปี ๓๕ คน (๗๐.๐๐%)
๖๐ ปีขึ้นไป ๕ คน (๑๐.๐๐%)
๓. ระดับการศึกษา ประถมศึกษา ๖ คน (๑๒.๐๐%)
มัธยมศึกษา ๓๐ คน (๖๐.๐๐%)
ปริญญาตรี ๑๔ คน (๒๘.๐๐%)
สูงกว่าปริญญาตรี - คน (-)
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ
เกษตรกร ๑ คน (๒.๐๐%)
ผู้ประกอบการ ๒๙ คน (๕๘.๐๐%)
ประชาชนผู้รับบริการ ๒๐ คน (๔๐.๐๐%)

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๕ (๑๐.๐๐%)	๔๕ (๙๐.๐๐%)			
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔ (๘.๐๐%)	๔๖ (๙๒.๐๐%)			
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๐ (๒๐.๐๐%)	๔๐ (๘๐.๐๐%)			
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ ประกาศไว้	๕ (๑๐.๐๐%)	๔๕ (๙๐.๐๐%)			
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๔๘ (๙๖.๐๐%)	๒ (๔.๐๐%)			

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๒๐ (๔๐.๐๐%)	๓๐ (๖๐.๐๐%)			
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๔ (๘.๐๐%)	๔๖ (๙๒.๐๐%)			
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๓ (๖.๐๐%)	๔๗ (๙๔.๐๐%)			
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๓๕ (๗๐.๐๐%)	๑๔ (๓๐.๐๐%)			
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๓ (๒๖.๐๐%)	๓๗ (๗๔.๐๐%)			
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๓ (๖.๐๐%)	๔๗ (๙๔.๐๐%)			
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๘ (๑๖.๐๐%)	๔๒ (๘๔.๐๐%)			
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์	๑๑ (๒๒.๐๐%)	๓๙ (๗๘.๐๐%)			
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่บริการ	๒๒ (๔๔.๐๐%)	๒๘ (๕๖.๐๐%)			
๔.๕ ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๔๕ (๙๐.๐๐%)	๕ (๑๐.๐๐%)			

สรุปความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

จากการได้สอบถามผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลพิปูน โดยส่วนใหญ่ผู้มารับบริการจะเป็นผู้หญิงช่วงอายุของผู้ใช้บริการมีอายุระหว่าง ๔๑- ๖๐ ปี มีระดับการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา และ ผู้มารับบริการโดยส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป และผู้ประกอบการ

ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

๑. ด้านเวลา

ระดับ พื่อใจ ในการให้บริการที่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และรวดเร็ว

๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ระดับพื่อใจ ในการติดป้ายประกาศ และขั้นตอนในการให้บริการ

ระดับพื่อใจมาก ในการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง

๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ระดับพื่อใจมาก ความเหมาะสมในการแต่งกายและความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่าง

สุภาพ และบุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ

ระดับพื่อใจ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ระดับพื่อใจ ในความชัดเจนของป้าย จุด/ช่อง ให้บริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก

ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ และในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับพื่อใจมาก

