

แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลเหนือคลอง อำเภอเหนือคลอง จังหวัดกระบี่

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.๑ เพศ

เพศ ชาย จำนวน ๔๒ คน

เพศ หญิง จำนวน ๘๒ คน

รวมจำนวนผู้มาใช้บริการ ๑๒๔ คน

๑.๒ อายุผู้มาใช้บริการ

อายุ ๑๕-๑๙ ปี จำนวน ๑๑ คน

อายุ ๒๐-๒๙ ปี จำนวน ๒๑ คน

อายุ ๓๐-๓๙ ปี จำนวน ๓๒ คน

อายุ ๔๐-๔๙ ปี จำนวน ๔๐ คน

อายุ ๕๐-๕๙ ปี จำนวน ๑๑ คน

อายุ ๖๐ ปี ขึ้นไป จำนวน ๙ คน

๑.๓ สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน

ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน ๑๒ คน

พนักงานเอกชน/ลูกจ้างเอกชน จำนวน ๑๑ คน

ผู้ประกอบการ จำนวน ๑๙ คน

ชาวประมง จำนวน ๑๓ คน

นักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๑๕ คน

อื่นๆ จำนวน ๕๔ คน

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมากที่สุด (๕)	พอใจมาก (๔)	พอใจปาน กลาง (๓)	พอใจ น้อย (๒)	พอใจ น้อยที่สุด (๑)
๒.๑กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๑)ระยะเวลาการให้บริการ	๑๑๙	๕	-	-	-
๒.ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามประกาศ	๙๒	๒๕	๗	-	-
๓.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก/ไม่ซับซ้อน	๙๐	๒๔	๑๐	-	-
๔.การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๙๕	๒๐	๙	-	-
๒.๒ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
๑.การให้บริการด้วยถ้อยคำที่สุภาพ	๑๒๐	๔	-	-	-
๒.ความพร้อมในการให้บริการ	๑๒๑	๓	-	-	-
๓.ความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ	๑๒๐	๔	-	-	-
๔.ชื่อเสียงสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	๑๒๑	๓	-	-	-
๕.แก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว	๑๑๙	๒	๓	-	-
๒.๓ สิ่งอำนวยความสะดวก					
๑.ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๑๑๒	๕	๗	-	-
๒.อุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ	๑๒๐	๔	-	-	-
๓.การรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ	๑๑๘	๓	๓	-	-
๔.ความเพียงพอต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับ บริการ น้ำดื่ม ห้องสุขา	๑๒๐	๔	-	-	-
๕.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพ	๑๑๒	๗	๕	-	-
๒.๔ คุณภาพการให้บริการ					
๑.การให้บริการตรงความต้องการ	๑๑๙	-	๕	-	-
๒.ความครบถ้วน ถูกต้อง การให้บริการ	๑๐๐	๑๔	๑๐	-	-
๓.ผลการให้บริการในภาพรวม	๑๑๘	๕	๑	-	-
คิดเป็นร้อยละ	๙๐.๙๐	๖.๒๖	๒.๘๔	-	-

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

