



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ
เทศบาลตำบลสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔
(ตุลาคม ๒๕๖๓ – กันยายน ๒๕๖๔)

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ
เทศบาลตำบลสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่
(รอบไตรมาส)

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ
เทศบาลตำบลสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่
ไตรมาสที่ ๑ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔
(ตุลาคม – ธันวาคม ๒๕๖๓)**

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ไตรมาสที่ ๑ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ (ตุลาคม-ธันวาคม ๒๕๖๓) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรที่ได้รับการสำรวจ

กลุ่มประชากรตัวอย่าง เป็นเพศชายและหญิง มีการกำหนดช่วงอายุ เป็นประชาชนผู้มาติดต่อหรือรับบริการจากเทศบาลตำบลสันป่าตอง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๒๒ คน ทำการจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และดำเนินการประเมินโดยคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการเทศบาลตำบลสันป่าตอง

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ไตรมาสที่ ๑ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ (เดือนตุลาคม-ธันวาคม ๒๕๖๓)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลสันป่าตองไตรมาสที่ ๑ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ (ตุลาคม-ธันวาคม ๒๕๖๓) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
* ชาย	๙	๔๐.๙๐	
* หญิง	๑๓	๕๙.๑๐	
รวม	๒๒	๑๐๐	

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๒. อายุ			
* ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-	
* ๒๑-๔๐ ปี	๘	๓๖.๓๖	
* ๔๑-๖๐ ปี	๑๑	๕๐.๐๐	
* ๖๐ ปีขึ้นไป	๓	๑๓.๖๔	
รวม	๒๒	๑๐๐	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
* ประถมศึกษา	๖	๒๗.๒๗	
* มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๓	๑๓.๖๔	
* ปริญญาตรี	๑๒	๕๔.๕๔	
* สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๔.๕๕	
รวม	๒๒	๑๐๐	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
* เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๖	๒๗.๒๗	
* ผู้ประกอบการ	๖	๒๗.๒๗	
* ประชาชนผู้รับบริการ	๙	๔๐.๙๑	
* องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๑	๔.๕๕	
* อื่นๆ.....	-	-	
รวม	๒๒	๑๐๐	

จากตารางที่ ๑ กลุ่มผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลสันป่าตอง ในไตรมาสที่ ๑ (ตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๖๓) เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๒๑-๔๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี และส่วนใหญ่จะเป็นประชาชนผู้มารับบริการ

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (จำนวน/เปอร์เซ็นต์)				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๑	การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔/๑๘.๑๘	๑๖/๓๒.๓๒	๒/๙.๐๙	-	-
๒	ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔/๑๘.๑๘	๑๕/๖๘.๑๘	๒/๙.๐๙	๑/๔.๕๔	-
๓	การตีพิมพ์ประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๒/๙.๐๙	๑๐/๔๕.๔๕	๘/๓๖.๓๖	๒/๙.๐๙	-

๔	การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๕ / ๒๒.๓/๒	๑๐ / ๔๕.๔๕	๖ / ๒๓.๒๓	๑ / ๔.๕๕	-
๕	การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	๑๑ / ๕๐	๓ / ๓๑.๔๑	๓ / ๑๓.๖๔	๑ / ๔.๕๕	-
๖	ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๓ / ๑๓.๖๔	๑๓ / ๕๙.๐๙	๕ / ๒๒.๓/๒	๑ / ๔.๕๕	-
๗	ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๔ / ๑๘.๑๘	๑๔ / ๖๓.๖๓	๓ / ๑๓.๖๓	๑ / ๔.๕๕	-
๘	ความรู้ความสามารถในการให้บริการ	๕ / ๒๒.๓/๒	๑๔ / ๖๓.๖๓	๒ / ๙.๐๙	๑ / ๔.๕๕	-
๙	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	๔ / ๑๘.๑๘	๑๕ / ๖๔.๑๔	๒ / ๙.๐๙	๑ / ๔.๕๕	-
๑๐	การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๘ / ๓๖.๓๖	๑๐ / ๔๕.๔๕	๓ / ๑๓.๖๓	๑ / ๔.๕๕	-
๑๑	ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๕ / ๒๒.๓/๒	๙ / ๔๐.๙๑	๖ / ๒๓.๒๓	๒ / ๙.๐๙	-
๑๒	จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๔ / ๑๘.๑๘	๑๐ / ๔๕.๔๕	๖ / ๒๓.๒๓	๒ / ๙.๐๙	-
๑๓	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์	๕ / ๒๒.๓/๒	๑๓ / ๕๙.๐๙	๒ / ๙.๐๙	๒ / ๙.๐๙	-
๑๔	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๔ / ๑๘.๑๘	๑๓ / ๕๙.๐๙	๓ / ๑๓.๖๓	๒ / ๙.๐๙	-
๑๕	ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๔ / ๑๘.๑๘	๑๓ / ๕๙.๐๙	๔ / ๑๘.๑๘	๑ / ๔.๕๕	-

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ ๕๐ ลำดับที่สอง คือ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๓๖ ลำดับที่สาม คือ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ , ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๓/๒

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลสันป่าตอง ในไตรมาสที่ ๑ (ตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๖๓) โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการคิดเป็นร้อยละ ๓/๓.๒๓

๗. ข้อเสนอแนะ

๗.๑ ควรจัดทำป้ายบอกทางเข้าทางออกเทศบาลให้ชัดเจน

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ
เทศบาลตำบลสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่
ไตรมาสที่ ๒ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔
(มกราคม-มีนาคม ๒๕๖๔)**

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ไตรมาสที่ ๒ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ (มกราคม-มีนาคม ๒๕๖๔) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรที่ได้รับการสำรวจ

กลุ่มประชากรตัวอย่าง เป็นเพศชายและหญิง มีการกำหนดช่วงอายุ เป็นประชาชนผู้มาติดต่อหรือรับบริการจากเทศบาลตำบลสันป่าตอง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๒๖ คน ทำการจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และดำเนินการประเมินโดยคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการเทศบาลตำบลสันป่าตอง

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ไตรมาสที่ ๒ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ (เดือนมกราคม-มีนาคม ๒๕๖๔)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลสันป่าตอง ไตรมาสที่ ๒ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ (มกราคม-มีนาคม ๒๕๖๔) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
* ชาย	๑๒	๔๖.๑๕	
* หญิง	๑๔	๕๓.๘๕	
รวม	๒๖	๑๐๐	

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๒. อายุ			
* ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑	๓.๘๕	
* ๒๑-๔๐ ปี	๑๓	๕๐	
* ๔๑-๖๐ ปี	๑๐	๓๘.๕๖	
* ๖๐ ปีขึ้นไป	๒	๗.๖๙	
รวม	๒๖	๑๐๐	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
* ประถมศึกษา	๕	๑๙.๒๓	
* มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๖	๒๓.๐๘	
* ปริญญาตรี	๑๒	๔๖.๑๕	
* สูงกว่าปริญญาตรี	๓	๑๑.๕๔	
รวม	๒๖	๑๐๐	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
* เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๘	๓๐.๗๖	
* ผู้ประกอบการ	๓	๑๑.๕๔	
* ประชาชนผู้รับบริการ	๑๓	๕๐	
* องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๑	๓.๘๕	
* อื่นๆ.....	๑	๓.๘๕	
รวม	๒๖	๑๐๐	

จากตารางที่ ๑ กลุ่มผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลสันป่าตอง ในไตรมาสที่ ๒ (มกราคม – มีนาคม ๒๕๖๔) เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๒๑-๔๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี และส่วนใหญ่จะเป็นประชาชนผู้มารับบริการ

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๑	การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔ / ๑๕.๓๘	๒๑ / ๘๐.๗๙	๑ / ๓.๘๕	-	-
๒	ความรวดเร็วในการให้บริการ	๕ / ๑๙.๒๓	๑๙ / ๗๓.๐๗	๒ / ๗.๖๙	-	-
๓	การติดต่อประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๖ / ๒๓.๐๗	๑๕ / ๕๗.๖๙	๓ / ๑๑.๕๔	๒ / ๗.๖๙	-
๔	การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๕ / ๑๙.๒๓	๑๙ / ๗๓.๐๗	๒ / ๗.๖๙	-	-

๕	การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	๙ / ๓๔.๖๑	๑๖ / ๖๑.๕๕	๑ / ๓.๘๕	-	-
๖	ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๑ / ๓.๘๕	๒๐ / ๓๖.๙๑	๕ / ๑๙.๒๔	-	-
๗	ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๕ / ๑๙.๒๔	๒๐ / ๓๖.๙๑	๑ / ๓.๘๕	-	-
๘	ความรู้ความสามารถในการให้บริการ	๔ / ๑๕.๓๘	๒๐ / ๓๖.๙๑	๒ / ๓.๖๙	-	-
๙	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	๙ / ๓๔.๖๑	๑๖ / ๖๑.๕๕	๑ / ๓.๘๕	-	-
๑๐	การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๙ / ๓๔.๖๑	๑๖ / ๖๑.๕๕	๑ / ๓.๘๕	-	-
๑๑	ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๔ / ๑๕.๓๘	๑๘ / ๖๙.๒๓	๓ / ๑๑.๕๕	๑ / ๓.๘๕	-
๑๒	จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๔ / ๑๕.๓๘	๑๘ / ๖๙.๒๓	๔ / ๑๕.๓๘	-	-
๑๓	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์	๓ / ๑๑.๕๕	๒๑ / ๘๐.๓๓	๒ / ๓.๖๙	-	-
๑๔	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๔ / ๑๕.๓๘	๒๐ / ๓๖.๙๑	๒ / ๓.๖๙	-	-
๑๕	ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๒ / ๓.๖๙	๒๑ / ๘๐.๓๓	๓ / ๑๑.๕๕	-	-

จากตารางที่ ๒ พบว่า ความพึงพอใจมากที่สุด คือ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ และการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๖๑ ลำดับที่สอง คือ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๓ ลำดับที่สาม คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ, การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้และความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๒๔

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ในไตรมาสที่ ๒ (มกราคม – มีนาคม ๒๕๖๔) ของเทศบาลตำบลสันป่าตอง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๖

๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ
เทศบาลตำบลสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่
ไตรมาสที่ ๓ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔
(เมษายน-มิถุนายน ๒๕๖๔)**

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ไตรมาสที่ ๓ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ (เมษายน-มิถุนายน ๒๕๖๔) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรที่ได้รับการสำรวจ

กลุ่มประชากรตัวอย่าง เป็นเพศชายและหญิง มีการกำหนดช่วงอายุ เป็นประชาชนผู้มาติดต่อหรือรับบริการจากเทศบาลตำบลสันป่าตอง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๔ คน ทำการจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และดำเนินการประเมินโดยคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการเทศบาลตำบลสันป่าตอง

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ไตรมาสที่ ๓ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ (เดือนเมษายน-มิถุนายน ๒๕๖๔)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลสันป่าตอง ไตรมาสที่ ๓ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ (เมษายน-มิถุนายน ๒๕๖๔) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
* ชาย	๑๑	๖๑.๑๒	
* หญิง	๓	๓๘.๘๘	
รวม	๑๔	๑๐๐	

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๒. อายุ			
* ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒	๑๑.๑๒	
* ๒๑-๔๐ ปี	๓	๑๖.๖๗	
* ๔๑-๖๐ ปี	๔	๔๔.๔๔	
* ๖๐ ปีขึ้นไป	๕	๒๗.๗๗	
รวม	๑๔	๑๐๐	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
* ประถมศึกษา	-	-	
* มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๓	๓๘.๕๗	
* ปริญญาตรี	๖	๓๓.๓๔	
* สูงกว่าปริญญาตรี	๕	๒๗.๒๓	
รวม	๑๔	๑๐๐	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
* เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	-	-	
* ผู้ประกอบการ	๓	๓๘.๕๗	
* ประชาชนผู้รับบริการ	๑	๕.๕๕	
* องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๑๐	๕๕.๕๖	
* อื่นๆ.....	๑๐	๑๐๐	

จากตารางที่ ๑ กลุ่มผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลสันป่าตองในไตรมาสที่ ๓ (เมษายน-มิถุนายน ๒๕๖๔) เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๑-๖๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา และส่วนใหญ่จะเป็นประชาชนผู้มารับบริการ

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๑	การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๒ / ๑๑.๑๒	๑๒ / ๖๖.๖๖	๔ / ๒๒.๒๒	-	-
๒	ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔ / ๒๒.๒๒	๑๐ / ๕๕.๕๖	๔ / ๒๒.๒๒	-	-
๓	การติดต่อประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑ / ๕.๕๕	๙ / ๕๐	๓ / ๓๘.๙๐	๑ / ๕.๕๕	-
๔	การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๔ / ๒๒.๒๒	๙ / ๕๐	๔ / ๒๒.๒๒	๑ / ๕.๕๕	-

๕	การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	๗ / ๓๘.๘๘	๗ / ๓๘.๘๘	๔ / ๒๒.๒๒	-	-
๖	ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๓ / ๑๖.๖๗	๙ / ๕๐	๖ / ๓๓.๓๓	-	-
๗	ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๕ / ๒๗.๗๗	๘ / ๔๔.๔๔	๕ / ๒๗.๗๗	-	-
๘	ความรู้ความสามารถในการให้บริการ	๖ / ๓๓.๓๓	๑๑ / ๖๑.๑๒	๑ / ๕.๕๕	-	-
๙	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	๖ / ๓๓.๓๓	๑๑ / ๖๑.๑๒	๑ / ๕.๕๕	-	-
๑๐	การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๙ / ๕๐	๙ / ๕๐	-	-	-
๑๑	ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๒ / ๑๑.๑๒	๑๑ / ๖๑.๑๒	๒ / ๑๑.๑๒	๓ / ๑๖.๖๗	-
๑๒	จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๓ / ๑๖.๖๗	๙ / ๕๐	๔ / ๒๒.๒๒	-	-
๑๓	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์	๖ / ๓๓.๓๓	๑๐ / ๕๕.๕๕	๒ / ๑๑.๑๒	-	-
๑๔	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๔ / ๒๒.๒๒	๑๔ / ๗๗.๗๗	-	-	-
๑๕	ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๔ / ๒๒.๒๒	๑๑ / ๖๑.๑๒	๓ / ๑๖.๖๗	-	-

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ ลำดับที่สอง คือ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๘๘ ลำดับที่สาม คือ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๑๒

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ในไตรมาสที่ ๓ (เมษายน – มิถุนายน ๒๕๖๔) ของเทศบาลตำบลสันป่าตอง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๔

๗. ข้อเสนอแนะ

- ควรจัดทำป้ายบอกทางเข้า ทางออกเทศบาลให้ชัดเจน

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
เทศบาลตำบลสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่
ไตรมาสที่ ๔ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔
(กรกฎาคม-กันยายน ๒๕๖๔)**

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ไตรมาสที่ ๔ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ (กรกฎาคม-กันยายน ๒๕๖๔) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรที่ได้รับการสำรวจ

กลุ่มประชากรตัวอย่าง เป็นเพศชายและหญิง มีการกำหนดช่วงอายุ เป็นประชาชนผู้มาติดต่อหรือรับบริการจากเทศบาลตำบลสันป่าตอง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๒๔ คน ทำการจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และดำเนินการประเมินโดยคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการเทศบาลตำบลสันป่าตอง

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ไตรมาสที่ ๔ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ (เดือนกรกฎาคม-กันยายน ๒๕๖๔)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลสันป่าตอง ไตรมาสที่ ๔ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ (กรกฎาคม-กันยายน ๒๕๖๔) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
* ชาย	๑๑	๔๕.๘๓	
* หญิง	๑๓	๕๔.๑๗	
รวม	๒๔	๑๐๐	

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๒. อายุ			
* ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑	๔.๑๗	
* ๒๑-๔๐ ปี	๘	๓๓.๓๓	
* ๔๑-๖๐ ปี	๑๑	๔๕.๘๓	
* ๖๐ ปีขึ้นไป	๔	๑๖.๖๗	
รวม	๒๔	๑๐๐	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
* ประถมศึกษา	๑๐	๔๑.๖๗	
* มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๔	๑๖.๖๗	
* ปริญญาตรี	๑๐	๔๑.๖๗	
* สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	
รวม	๒๔	๑๐๐	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
* เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๘	๓๓.๓๓	
* ผู้ประกอบการ	๕	๒๐.๘๔	
* ประชาชนผู้รับบริการ	๑๑	๔๕.๘๓	
* องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	-	-	
* อื่นๆ.....	๒๔	๑๐๐	

จากตารางที่ ๑ กลุ่มผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลสันป่าตองในไตรมาสที่ ๔ (กรกฎาคม-กันยายน ๒๕๖๔) เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๑-๖๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาและปริญญาตรี และส่วนใหญ่จะเป็นประชาชนผู้มารับบริการ

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๑	การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓/๑๒.๕๐	๑๘/๓๕.๐๐	๓/๑๒.๕๐	-	-
๒	ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔/๑๖.๖๗	๑๘/๓๕.๐๐	๒/๘.๓๓	-	-
๓	การติดต่อประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๔/๑๖.๖๗	๑๕/๖๒.๕๐	๔/๑๖.๖๗	๑/๔.๑๗	-
๔	การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๘/๓๓.๓๓	๑๑/๔๕.๘๓	๕/๒๐.๘๔	-	-

๕	การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	๘/๓๓.๓๓	๑๔/๕๘.๓๓	๒/๘.๓๓	-	-
๖	ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๔/๑๖.๖๓	๑๘/๓๕.๐๐	๒/๘.๓๓	-	-
๗	ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๖/๒๕.๐๐	๑๖/๖๖.๖๓	๒/๘.๓๓	-	-
๘	ความรู้ความสามารถในการให้บริการ	๙/๓๓.๕๐	๑๓/๕๔.๑๓	๒/๘.๓๓	-	-
๙	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	๖/๒๕.๐๐	๑๓/๓๐.๘๓	๑/๔.๑๓	-	-
๑๐	การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๑/๔๕.๘๓	๑๒/๕๐.๐๐	๑/๔.๑๓	-	-
๑๑	ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๓/๒๙.๑๓	๑๔/๕๘.๓๓	๒/๘.๓๓	๑/๔.๑๓	-
๑๒	จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๔/๑๖.๖๓	๑๖/๖๖.๖๖	๔/๑๖.๑๓	-	-
๑๓	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์	๔/๑๖.๖๓	๑๘/๓๕.๐๐	๒/๘.๓๓	-	-
๑๔	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๓/๑๒.๕๐	๑๙/๓๙.๑๓	๒/๘.๓๓	-	-
๑๕	ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๕/๒๐.๘๔	๑๖/๖๖.๖๖	๓/๑๒.๕๐	-	-

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๘๓ ลำดับที่สอง คือ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๕๐ ลำดับที่สาม คือ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ในไตรมาสที่ (กรกฎาคม – กันยายน ๒๕๖๔) ของเทศบาลตำบลสันป่าตอง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๕๐

๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ
เทศบาลตำบลสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔
(ตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔)

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ
เทศบาลตำบลสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

(ตุลาคม ๒๕๖๓ – กันยายน ๒๕๖๔)

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓ – กันยายน ๒๕๖๔) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรที่ได้รับการสำรวจ

กลุ่มประชากรตัวอย่าง เป็นเพศชายและหญิง มีการกำหนดช่วงอายุ เป็นประชาชนผู้มาติดต่อหรือรับบริการจากเทศบาลตำบลสันป่าตอง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๙๐ คน ทำการจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และดำเนินการประเมินโดยคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการเทศบาลตำบลสันป่าตอง

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ – กันยายน ๒๕๖๔)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ เทศบาลตำบลสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลสันป่าตอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓ – กันยายน ๒๕๖๔) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
* ชาย	๔๓	๔๗.๗๗	
* หญิง	๔๗	๕๒.๒๒	
รวม	๙๐	๑๐๐	

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๒. อายุ			
* ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๔	๔.๔๔	
* ๒๑-๔๐ ปี	๓๒	๓๔.๕๖	
* ๔๑-๖๐ ปี	๔๐	๔๔.๔๔	
* ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๔	๑๕.๕๖	
รวม	๙๐	๑๐๐	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
* ประถมศึกษา	๒๑	๒๓.๓๔	
* มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๒๐	๒๒.๒๒	
* ปริญญาตรี	๔๐	๔๔.๔๔	
* สูงกว่าปริญญาตรี	๙	๑๐	
รวม	๙๐	๑๐๐	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
* เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๒๒	๒๔.๔๔	
* ผู้ประกอบการ	๒๑	๒๓.๓๔	
* ประชาชนผู้รับบริการ	๓๔	๓๗.๗๗	
* องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๑๒	๑๓.๓๓	
* อื่นๆ.....	๑	๑.๑๑	
รวม	๙๐	๑๐๐	

จากตารางที่ ๑ กลุ่มผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลสันป่าตอง ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔) เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๑-๖๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี และส่วนใหญ่จะเป็นประชาชนผู้มารับบริการ

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (จำนวน/เปอร์เซ็นต์)				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๑	การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๑๓/๑๔.๔๔	๖๗/๗๔.๔๕	๑๐/๑๑.๑๑	-	-
๒	ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๓/๑๔.๔๔	๖๐/๖๖.๖๗	๑๐/๑๑.๑๑	๓/๓.๓๓	-
๓	การตีป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๓/๑๔.๔๔	๔๙/๕๔.๔๕	๒๒/๒๔.๔๕	๑๖/๑๗.๗๗	-

๔	การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๒๒/๒๔.๔๕	๔๙/๕๕.๕๕	๑๗/๑๘.๘๘	๒/๒.๒๒	-
๕	การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	๓๕/๓๘.๘๙	๔๔/๔๘.๘๙	๑๐/๑๑.๑๑	๑/๑.๑๑	-
๖	ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๑๑/๑๒.๒๒	๖๐/๖๖.๖๖	๑๘/๒๐.๐๐	๑/๑.๑๑	-
๗	ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๒๑/๒๓.๓๓	๕๗/๖๓.๓๓	๑๑/๑๒.๒๒	๑/๑.๑๑	-
๘	ความรู้ความสามารถในการให้บริการ	๒๔/๒๖.๖๖	๕๘/๖๕.๕๕	๗/๗.๗๘	๑/๑.๑๑	-
๙	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	๒๕/๒๗.๗๗	๕๙/๖๕.๕๖	๕/๕.๕๖	๑/๑.๑๑	-
๑๐	การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๓๗/๔๑.๑๑	๔๗/๕๒.๒๒	๕/๕.๕๕	๑/๑.๑๑	-
๑๑	ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๑๘/๒๐.๐๐	๕๒/๕๗.๗๘	๑๓/๑๔.๔๔	๗/๗.๗๘	-
๑๒	จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑๕/๑๖.๖๖	๕๕/๖๑.๑๑	๑๘/๒๐.๐๐	๒/๒.๒๒	-
๑๓	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์	๑๘/๒๐.๐๐	๖๒/๖๘.๘๘	๘/๘.๘๘	๒/๒.๒๒	-
๑๔	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๕/๑๖.๖๖	๖๖/๗๓.๓๓	๗/๗.๗๘	๒/๒.๒๒	-
๑๕	ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๑๕/๑๖.๖๖	๖๑/๖๗.๗๘	๑๓/๑๔.๔๔	๑/๑.๑๑	-

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๑๑ ลำดับที่สอง คือ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๘๘ ลำดับที่สาม คือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๗๗

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลสันป่าตอง ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓ – กันยายน ๒๕๖๔) โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการคิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔๔

๗. ข้อเสนอแนะ

๗.๑ ควรจัดทำป้ายบอกทางเข้าทางออกเทศบาลให้ชัดเจนเพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อย

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่
เดือน.....พ.ศ.....

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ 1) ชาย 2) หญิง
2. อายุ 1) ต่ำกว่า 20 ปี 2) 21 - 40 ปี 3) 41 — 60 ปี 4) 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
- 1) ประถมศึกษา 2) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
- 3) ปริญญาตรี 4) สูงกว่าปริญญาตรี
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ
- 1) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร 2) ผู้ประกอบการ
- 3) ประชาชนผู้รับบริการ 4) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
- 5) อื่นๆ โปรดระบุ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
1. ด้านเวลา					
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น					
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
5. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด					

ตอนที่ 3 ปัญหา / ข้อเสนอแนะ

ปัญหา 1.

2.

ข้อเสนอแนะ 1.

2.

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....