

ตอนที่ ๑ : ผลการประเมินระดับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ผลการประเมินคิดเป็นร้อยละ					X̄
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ						
๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๙๖.๐๐	๔.๐๐				๔.๙๖
๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๙๔.๐๐	๖.๐๐				๔.๙๔
๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๙๑.๐๐	๘.๐๐	๑.๐๐			๔.๙๐
๔ ขั้นตอนในการให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	๙๕.๐๐	๕.๐๐				๔.๙๕
๕ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๙๗.๐๐	๓.๐๐				๔.๙๗
๖ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๙๐.๐๐	๙.๐๐	๑.๐๐			๔.๘๙
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ						
๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม / อ่อนโยน)	๙๕.๐๐	๕.๐๐				๔.๙๕
๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้(แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	๙๐.๐๐	๑๐.๐๐				๔.๙๐
๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๙๗.๐๐	๓.๐๐				๔.๙๗
๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๙๔.๐๐	๖.๐๐				๔.๙๔
๕ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๙๓.๐๐	๗.๐๐				๔.๙๓
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๙๗.๐๐	๓.๐๐				๔.๙๗
๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	๙๕.๐๐	๕.๐๐				๔.๙๕
๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๙๐.๐๐	๑๐.๐๐				๔.๙๐
๔ มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๙๘.๐๐	๒.๐๐				๔.๙๘
รวม	๑,๔๑๒.๐๐	๘๖.๐๐	๒.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๔
ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด					

ระดับความพึงพอใจ ๔.๙๔

สรุปความพึงพอใจเกี่ยวกับการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ จากการตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๐๐ คน

ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด

ตอนที่ ๒ : ข้อเสนอแนะ

ไม่มี