

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒
ณ องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง อำเภอจอมบึง จังหวัดราชบุรี

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๓๘ (๑๑๔ คน)

เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๒ (๑๘๖ คน)

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

- | | |
|--|------------------|
| ๑. เรื่องสวัสดิการผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ เด็กแรกเกิด | คิดเป็นร้อยละ ๔๒ |
| ๒. เรื่องการชำระภาษีต่าง ๆ | คิดเป็นร้อยละ ๓๕ |
| ๓. เรื่องขอรับบริการด้านช่าง | คิดเป็นร้อยละ ๑๕ |
| ๔. เรื่องการขอ/ต่อใบอนุญาตต่าง ๆ | คิดเป็นร้อยละ ๘ |

ส่วนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๗๗	๒๐	๓	-
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๖๕	๒๙	๖	-
๓. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	๗๘	๑๘	๔	-
๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๗๕	๒๒	๓	-
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
๕. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	๗๙	๑๙	๒	-
๖. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	๗๐	๒๘	๒	-
๗. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	๗๔	๒๓	๓	-
๘. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	๗๖	๑๙	๕	-
๙. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	๗๒	๒๕	๓	-
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๑๐. ป้ายบอกสถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	๗๗	๑๖	๗	-
๑๑. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรอรับบริการ	๘๑	๑๘	๑	-
๑๒. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๖๕	๒๙	๖	-
๑๓. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๗๔	๒๕	๑	-
๑๔. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	๗๑	๒๓	๖	-
๑๕. ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม	๗๘	๒๐	๒	-
สรุปผลความพึงพอใจ	๗๔	๒๒	๔	-

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒
ณ องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง อำเภอจอมบึง จังหวัดราชบุรี

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศชาย

เพศหญิง

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

เรื่องสวัสดิการผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ เด็กแรกเกิด

เรื่องการชำระภาษีต่าง ๆ

เรื่องขอรับบริการด้านช่าง

เรื่องการขอ/ต่อใบอนุญาตต่าง ๆ

ส่วนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ				
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยากซับซ้อน				
๓. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา				
๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง				
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
๕. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง				
๖. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ				
๗. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ				
๘. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม				
๙. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน				
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๑๐. ป้ายบอกสถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ				
๑๑. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรอรับบริการ				
๑๒. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ				
๑๓. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย				
๑๔. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม				
๑๕. ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม				