

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔
องค์การบริหารส่วนตำบลบางด้วน

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๔๑ (๘๒ คน)

เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๙ (๑๑๘ คน)

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

- | | |
|--|------------------|
| ๑. เรื่องสวัสดิการผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ | คิดเป็นร้อยละ ๓๕ |
| ๒. เรื่องการชำระภาษีต่างๆ | คิดเป็นร้อยละ ๕๗ |
| ๓. เรื่องขอรับบริการด้านช่าง | คิดเป็นร้อยละ ๕ |
| ๔. เรื่องการขอ/ต่อใบอนุญาตต่างๆ | คิดเป็นร้อยละ ๓ |

ส่วนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๘๐	๑๘	๒	-
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๘๕	๑๕	-	-
๓. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	๘๒	๑๓	๕	-
๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๙๐	๑๐	-	-
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
๕. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	๘๕	๑๐	๕	-
๖. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	๘๗	๑๓	-	-
๗. มีการเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	๘๒	๑๕	๓	-
๘. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	๘๕	๑๓	๒	-
๙. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	๙๐	๑๐	-	-
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๑๐. ป้ายบอกสถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	๗๗	๒๑	๒	-
๑๑. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรอรับบริการจุดบริการน้ำดื่ม เป็นต้น	๘๒	๑๗	๑	-
๑๒. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๖๘	๒๗	๕	-
๑๓. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๗๐	๒๘	๒	-
๑๔. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	๘๒	๑๔	๔	-
๑๕. ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม	๘๐	๑๙	๑	-
สรุปผลความพึงพอใจ	๘๒	๑๖	๒	-

