

สรุป
แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน
ประจำปีงบประมาณ 2562
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี

ลำดับ	ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	47	10	-	-	-
1.2	ความรวดเร็วในการให้บริการ	47	10	-	-	-
1.3	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	46	11	-	-	-
1.4	ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ	41	16	-	-	-
1.5	ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	41	16	-	-	-
1.6	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	37	20	-	-	-
	รวม	259	83			
		75.73	24.27			
2	ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
2.1	ความสุภาพทักทายมารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	32	25	-	-	-
2.2	ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	32	25	-	-	-
2.3	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	36	21	-	-	-
2.4	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย	51	6	-	-	-
2.5	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	48	9	-	-	-
2.6	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	50	7	-	-	-
	รวม	249	93			
		72.80	27.20			
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	38	19	-	-	-
3.2	ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ	45	12	-	-	-
3.3	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	46	11	-	-	-
3.4	ความพอเพียงของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	52	5	-	-	-
3.5	คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	41	16	-	-	-
3.6	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	40	17	-	-	-
3.7	มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	39	18	-	-	-
3.8	ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	46	11	-	-	-
	รวม	347	109			
		76.10	23.90			
4	ความพึงพอใจต่อผลของการใช้บริการ					
4.1	ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	31	26	-	-	-
4.2	ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	33	24	-	-	-
4.3	ความพึงพอใจ โดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	31	26	-	-	-
	รวม	95	76			
		55.56	44.44			

ลำดับ	ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	259	83	-	-	-
2	ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	249	93	-	-	-
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	347	109	-	-	-
4	ความพึงพอใจต่อผลของการใช้บริการ	95	76	-	-	-
	รวม	950	361			
	รวมทั้งสิ้นร้อยละ	72.46	27.54			