

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกลางนา
อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี

ความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ	พอใจมาก	ร้อยละ	พอใจ	ร้อยละ	รวม (คน)
1. ด้านเวลา					
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	87	72.50	33	27.50	120
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	98	81.67	22	18.33	120
รวม (ข้อ 1.1 , 1.2)	185	77.08	55	22.92	
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	84	70.00	36	30.00	120
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	95	79.17	25	20.83	120
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	85	70.83	35	29.17	120
รวม (ข้อ 2.1 , 2.2 , 2.3)	264	73.33	96	26.67	
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	105	87.50	15	12.50	120
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	97	80.83	23	19.17	120
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	95	79.17	25	20.83	120
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน , ไม่รับสินบน , ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	102	85.00	18	15.00	120
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	85	70.83	35	29.17	120
รวม (ข้อ 3.1 , 3.2 , 3.3 , 3.4 , 3.5)	484	80.67	116	19.33	

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	88	73.33	32	26.67	120
4.2 จุด / ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	95	79.17	25	20.83	120
4.3 ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	84	70.00	36	30.00	120
4.4 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ	107	89.17	13	10.83	120
รวม (ข้อ 4.1 , 4.2 , 4.3 , 4.4)	374	77.92	106	22.08	

สรุปความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

1. ด้านเวลา พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 77.08
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 73.33
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 80.67
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 77.92