

รายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

ณ เทศบาลตำบลปากตะโก

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๓๙ (๓๘ คน) เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๑ (๑๒๒ คน)

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

๑. เรื่องสวัสดิการผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์	คิดเป็นร้อยละ ๒๔
๒. เรื่องชำระภาษีต่างๆ	คิดเป็นร้อยละ ๒๘
๓. เรื่องขอรับบริการด้านช่าง	คิดเป็นร้อยละ ๗
๔. เรื่องการขอ/ต่อใบอนุญาตต่างๆ	คิดเป็นร้อยละ ๙
๕. งานทะเบียนและบัตร	คิดเป็นร้อยละ ๓๒

ส่วนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจในด้านต่างๆต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
๑. มีความชัดเจนในการบริการ ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๑๔๒	๔๒	๑๖	-
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๑๓๖	๕๔	๑๐	-
๓. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	๑๕๒	๓๖	๑๒	-
๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๑๕๐	๔๔	๖	-
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
๕. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	๑๔๔	๕๒	๔	-
๖. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทีสุภาพ	๑๔๐	๕๖	๔	-
๗. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมให้บริการ	๑๓๘	๕๒	๑๐	-
๘. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	๑๔๔	๔๔	๑๒	-
๙. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	๑๓๔	๖๖	-	-
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๑๐. ป้ายบอกสถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	๑๕๖	๓๘	๖	-
๑๑. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรอรับบริการน้ำดื่ม เป็นต้น	๑๖๒	๓๖	๒	-
๑๒. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๑๓๖	๕๒	๑๒	-
๑๓. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๑๔๒	๕๔	๔	-
๑๔. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	๗๒	๒๔	๔	-
๑๕. ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม	๗๗	๒๑	๔	
สรุปผลความพึงพอใจ	๑๔๕	๔๘	๗	

