

รายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ณ เทศบาลตำบลปากตะโก

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๔๓ (๔๓ คน) เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๗ (๕๗ คน)

รวมทั้งหมด ๑๐๐ คน

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

- | | |
|--|------------------|
| ๑. เรื่องสวัสดิการผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ | คิดเป็นร้อยละ ๒๔ |
| ๒. เรื่องชำระภาษีต่างๆ | คิดเป็นร้อยละ ๒๕ |
| ๓. เรื่องขอรับบริการด้านช่าง | คิดเป็นร้อยละ ๑๐ |
| ๔. เรื่องการขอ/ต่อใบอนุญาตต่างๆ | คิดเป็นร้อยละ ๑๒ |
| ๕. งานทะเบียนและบัตร | คิดเป็นร้อยละ ๒๙ |

ส่วนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจในด้านต่างๆต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
๑. มีความชัดเจนในการบริการ ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๗๒	๑๖	๑๒	-
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๗๐	๒๒	๘	-
๓. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	๗๕	๑๖	๙	-
๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๘๑	๑๒	๗	-
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
๕. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	๘๕	๑๓	๒	-
๖. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทีสุภาพ	๘๙	๘	๓	-
๗. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมให้บริการ	๘๘	๑๐	๒	-
๘. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	๘๖	๑๒	๒	-
๙. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	๘๗	๑๓	-	-
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๑๐. ป้ายบอกสถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	๘๒	๑๕	๓	-
๑๑. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรอรับบริการน้ำดื่ม เป็นต้น	๙๒	๘	-	-
๑๒. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๘๘	๘	๔	-
๑๓. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๘๕	๑๐	๕	-
๑๔. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	๘๗	๑๒	๑๑	-
๑๕. ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม	๙๐	๘	๒	-
สรุปผลความพึงพอใจ	๘๔	๑๒	๔	

