

รายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

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	๗๑	๒๑	๘	-
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๖๘	๒๗	๕	-
๓. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	๗๖	๑๘	๖	-
๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๗๕	๒๒	๓	-
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
๕. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	๗๒	๒๖	๒	-
๖. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทีสุภาพ	๗๐	๒๘	๒	-
๗. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมให้บริการ	๖๙	๒๖	๕	-
๘. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	๗๒	๒๒	๖	-
๙. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	๖๗	๓๓	-	-
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๑๐. ป้ายบอกสถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	๗๘	๑๙	๓	-
๑๑. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรอรับบริการน้ำดื่ม เป็นต้น	๘๑	๑๘	๑	-
๑๒. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๖๘	๒๖	๖	-
๑๓. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๗๑	๒๗	๒	-
๑๔. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	๗๒	๒๔	๔	-
๑๕. ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม	๗๗	๒๑	๒	-
สรุปผลความพึงพอใจ	๗๒	๒๔	๔	

