รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

ณ องค์การบริหารตำบลปากช่อง อำเภอจอมบึง จังหวัดราชบุรี

****

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๓๖ (๑๒๖) เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๔ (๒๒๔)

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

๑. เรื่องสวัสดิการผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ เด็กแรกเกิด คิดเป็นร้อยละ ๔๕
๒. เรื่องการชำระภาษีต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ ๓๐
๓. เรื่องขอรับบริการด้านช่าง คิดเป็นร้อยละ ๑๘
๔. เรื่องการขอ/ต่อใบอนุญาตต่างๆ คิดเป็นร้อยละ ๗

ส่วนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ๑.มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๗๘	๒๐	๒	-
๒.ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๗๖	๑๘	๖	-
๓.มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	๘๐	๑๔	๖	-
๔.ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๗๘	๑๘	๔	-
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๕.ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	๘๒	๑๔	๔	-
๖.แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	๗๖	๒๐	๔	-
๗.มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	๘๒	๑๔	๔	-
๘.มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	๗๘	๒๐	๒	-
๙.มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	๗๘	๑๖	๖	-
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๑๐.ป้ายบอกสถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	๘๐	๑๘	๒	-
๑๑.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรอรับบริการ	๘๔	๑๐	๖	-
๑๒.คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๘๐	๑๘	๒	-
๑๓.ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๗๖	๒๐	๔	-
๑๔.ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	๗๔	๒๐	๖	-
๑๕.ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม	๗๘	๑๘	๔	-
สรุปผลความพึงพอใจ	**๗๙**	**๑๗**	**๔**	**-**