

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

ณ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกवान

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๓๒ (๖๔ คน)

เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๘ (๑๓๖ คน)

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

- | | |
|--|------------------|
| ๑. เรื่องสวัสดิการผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ | คิดเป็นร้อยละ ๓๗ |
| ๒. เรื่องการชำระภาษีต่างๆ | คิดเป็นร้อยละ ๕๒ |
| ๓. เรื่องขอรับบริการด้านต่างๆ | คิดเป็นร้อยละ ๔ |
| ๔. เรื่องการขอ/ต่อใบอนุญาตต่างๆ | คิดเป็นร้อยละ ๗ |

ส่วนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจที่มีการให้บริการ

ความพึงพอใจในด้านต่างๆต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๗๕	๒๒	๓	-
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๖๙	๓๐	๑	-
๓. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	๗๗	๑๖	๗	-
๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๗๕	๒๓	๒	-
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
๕. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	๗๕	๒๓	๒	-
๖. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	๗๐	๒๘	๒	-
๗. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	๖๙	๒๘	๓	-
๘. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	๗๑	๒๖	๓	-
๙. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	๖๕	๓๕	-	-
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๑๐. ป้ายบอกสถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	๗๗	๒๑	๒	-
๑๑. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรอรับบริการจุดบริการน้ำดื่ม เป็นต้น	๘๒	๑๗	๑	
๑๒. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๖๘	๒๗	๘	
๑๓. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย				
๑๔. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	๗๑	๒๕	๔	
๑๕. ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม	๗๗	๒๒	๒	
สรุปผลความพึงพอใจ	๗๓	๒๕	๒	