**รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ 2562**

**องค์การบริหารส่วนตำบลเกษมทรัพย์**

**.........................................**

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 42 (126 คน) เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58 (174 คน)

**ส่วนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ**

1.เรื่องสวัสดิการผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ คิดเป็นร้อยละ 42

2.เรื่องการชำระภาษีต่าง คิดเป็นร้อยละ 49

3.เรื่องขอรับบริการด้านช่าง คิดเป็นร้อยละ 5

4.เรื่องการขอ/ต่อใบอนุญาตต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 4

**ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ** | **ระดับความพึงพอใจ** | | | |
| **มาก** | **ปาน**  **กลาง** | **น้อย** | **ควร**  **ปรับปรุง** |
| **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ**  1.มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ | 78 | 21 | 1 | - |
| 2.ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 72 | 24 | 4 | - |
| 3.มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา | 75 | 22 | 3 | - |
| 4.ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง | 89 | 9 | 2 | - |
| **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**  5.ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง | 98 | 2 | - | - |
| 6.แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ | 97 | 2 | 1 | - |
| 7.มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ | 84 | 14 | 2 | - |
| 8.มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม | 71 | 26 | 3 | - |
| 9.มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฎิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน | 98 | 2 | - | - |
| **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**  10.ป้ายบอกสถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ | 77 | 21 | 2 | - |
| 11.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรอรับบริการจุดบริการน้ำดื่ม เป็นต้น | 82 | 17 | 1 | - |
| 12.คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ | 74 | 22 | 4 | - |
| 13.ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย | 71 | 26 | 3 | - |
| 14.ความสะอาดของสถานที่โดยรวม | 76 | 18 | 6 | - |
| 15.ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม | 91 | 8 | 1 | - |
| **สรุปผลความพึงพอใจ** | **82** | **16** | **2** | **-** |