

แบบประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ

งานสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชนได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

๑. เรื่องที่ขอรับบริการ สวัสดิการผู้สูงอายุ จำนวน ๒๔๘ คน สวัสดิการผู้พิการ จำนวน ๗๐ คน
 สวัสดิการผู้ยากไร้ จำนวน ๒ คน สวัสดิการเด็กแรกเกิด จำนวน ๓๐ คน

๒. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยุโป

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	พอใจมาก	พอใจ	เฉยๆ	ควรปรับปรุง	ค่าเฉลี่ย
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๓๑๒	๘๘			๙๔.๕๐ %
๒. การแต่งของเจ้าหน้าที่	๒๙๒	๑๐๘			๙๓.๒๕ %
๓. การตั้งใจในการบริการและการนำไปปฏิบัติ	๓๑๐	๙๐			๙๔.๓๗ %
๔. ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๓๑๕	๘๕			๙๔.๑๘ %
๕. ท่านมีความพึงพอใจในการบริการของเจ้าหน้าที่	๓๒๘	๗๒			๙๕.๕๐ %
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย	๓๐๕	๙๕			๙๔.๐๖ %
๒. มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๓๑๖	๘๔			๙๔.๗๕ %
๓. ขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก และรวดเร็ว	๓๒๙	๗๑			๙๕.๕๖ %
๔. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการที่แน่นอน	๒๘๐	๑๒๐			๙๒.๕๐ %
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอบริการ ฯลฯ	๓๕๙	๔๑			๙๗.๔๓ %
๒. เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๓๗๒	๒๘			๙๘.๒๕ %
๓. มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน	๓๖๕	๓๕			๙๘.๓๑ %
๔. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	๓๓๙	๖๑			๙๖.๑๘ %

๓. ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๑. ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
๒. การแต่งของเจ้าหน้าที่
๓. การตั้งใจในการบริการและการนำไปปฏิบัติ
๔. ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
๕. ท่านมีความพึงพอใจในการบริการของเจ้าหน้าที่

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

๑. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย
๒. มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน
๓. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการที่แน่นอน
๔. ขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก และรวดเร็ว

ความพึงพอใจต่อการจัดโครงการอยู่ในระดับ พอใจมาก
 ความพึงพอใจต่อการจัดโครงการอยู่ในระดับ พอใจมาก
 ความพึงพอใจต่อการจัดโครงการอยู่ในระดับ พอใจมาก
 ความพึงพอใจต่อการจัดโครงการอยู่ในระดับ พอใจมาก
 ความพึงพอใจต่อการจัดโครงการอยู่ในระดับ พอใจมาก

ความพึงพอใจต่อการจัดโครงการอยู่ในระดับ พอใจมาก
 ความพึงพอใจต่อการจัดโครงการอยู่ในระดับ พอใจมาก
 ความพึงพอใจต่อการจัดโครงการอยู่ในระดับ พอใจมาก
 ความพึงพอใจต่อการจัดโครงการอยู่ในระดับ พอใจมาก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ

เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอบริการ ฯลฯ

ความพึงพอใจต่อการจัดโครงการอยู่ในระดับ พอใจมาก

๒. เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ

ความพึงพอใจต่อการจัดโครงการอยู่ในระดับ พอใจมาก

๓. มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน

ความพึงพอใจต่อการจัดโครงการอยู่ในระดับ พอใจมาก

๔. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการจัดโครงการอยู่ในระดับ พอใจมาก

๔. ผลความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับ **พอใจมาก** (คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๓)

๕. ข้อเสนอแนะ..... -ไม่มี-.....