

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๕๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

\*\*\*\*\*

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ	ชาย จำนวน ๑๐ คน	หญิง จำนวน ๔๐ คน
๒. อายุ	ต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน - คน	๒๐-๓๐ ปี จำนวน ๔ คน
	๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๑๐ คน	๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๖ คน
	๕๑-๖๐ ปี จำนวน ๒๘ คน	มากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๒ คน
๓. การศึกษา	ประถมศึกษา จำนวน ๒๙ คน	มัธยมศึกษา จำนวน ๑๓ คน
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่าจำนวน ๔ คน	ปริญญาตรี จำนวน ๔ คน
	สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน - คน	

ส่วนที่ ๒. เรื่องที่ติดต่อขอรับบริการ

เรื่องขอรับบริการ	จำนวน คน	เรื่องขอรับบริการ	จำนวน คน
การลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๒๘	การลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพความพิการ	๓
การชำระภาษี	-	การขอใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร	-
การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	-	การขอใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๑
การขอจดทะเบียนพาณิชย์	-	การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	-
การรับสมัครเด็กเล็กเพื่อเข้าเรียนในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	-	การแจ้งเกิด	๑๐
การรับลงทะเบียนเด็กแรกเกิด	๘	การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	-

ส่วนที่ ๓. แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
<b>๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
๑.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของ ผู้ให้บริการ	๔๐	๗	๓	-	-
๑.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการ ให้บริการ	๔๕	๒	๓	-	-
๑.๓ ความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๔๓	๕	๒	-	-
๑.๔ การให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๓๗	๑๐	๓	-	-
<b>๒.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๒.๑ มีช่องทางหลากหลาย	๓๔	๑๐	๖	-	-
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๓๖	๑๒	๒	-	-
๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว	๓๖	๑๒	๒	-	-
๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	๓๗	๑๐	๓	-	-
<b>๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๓.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๔๙	๑	-	-	-
๓.๒ จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	๔๘	๒	-	-	-
๓.๓ อาคารสถานที่ความสะอาด ปลอดภัย	๔๘	๒	-	-	-
๓.๔ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม	๔๗	๒	๑	-	-

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๕๑-๖๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา

๒. เรื่องที่ขอรับบริการของกลุ่มที่มารับบริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์มากที่สุดคือ การลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ รองลงมาคือ การแจ้งเกิด การรับลงทะเบียนเด็กแรกเกิด การลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพความพิการ การขอใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพตามลำดับ

๓. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามรายการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด ระดับมาก และระดับปานกลาง ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับน้อยและควรปรับปรุง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

#### ๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๑.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ

มากที่สุด ร้อยละ ๘๐      มาก ร้อยละ ๑๔      ปานกลาง ร้อยละ ๖

๑.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ

มากที่สุด ร้อยละ ๙๐      มาก ร้อยละ ๔      ปานกลาง ร้อยละ ๖

๑.๓ ความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

มากที่สุด ร้อยละ ๘๖      มาก ร้อยละ ๑๐      ปานกลาง ร้อยละ ๔

๑.๔ การให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง

มากที่สุด ร้อยละ ๗๔      มาก ร้อยละ ๒๐      ปานกลาง ร้อยละ ๖

#### ๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

๒.๑ มีช่องทางหลากหลาย

มากที่สุด ร้อยละ ๖๘      มาก ร้อยละ ๒๐      ปานกลาง ร้อยละ ๑๒

๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน

มากที่สุด ร้อยละ ๗๒      มาก ร้อยละ ๒๔      ปานกลาง ร้อยละ ๔

๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว

มากที่สุด ร้อยละ ๗๒      มาก ร้อยละ ๒๔      ปานกลาง ร้อยละ ๔

๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

มากที่สุด ร้อยละ ๗๔      มาก ร้อยละ ๒๐      ปานกลาง ร้อยละ ๖

#### ๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๓.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ

มากที่สุด ร้อยละ ๙๘      มาก ร้อยละ ๒

๓.๒ จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก

มากที่สุด ร้อยละ ๙๖      มาก ร้อยละ ๔

๓.๓ อาคารสถานที่ ความสะอาด ปลอดภัย

มากที่สุด ร้อยละ ๙๖      มาก ร้อยละ ๔

๓.๔ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม

มากที่สุด ร้อยละ ๙๔      มาก ร้อยละ ๔      ปานกลาง ร้อยละ ๒

