

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๕๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. 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 ๒๘ คน | มัธยมศึกษา | จำนวน ๑๓ คน |
| อนุปริญญาหรือเทียบเท่า | จำนวน ๔ คน | ปริญญาตรี | จำนวน ๔ คน |
| สูงกว่าปริญญาตรี | จำนวน - คน | | |

ส่วนที่ ๒. เรื่องที่ติดต่อขอรับบริการ

เรื่องขอรับบริการ	จำนวน คน	เรื่องขอรับบริการ	จำนวน คน
การลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	28	การลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพความพิการ	3
การชำระภาษี	-	การขอใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร	-
การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	-	การขอใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๑
การขอจดทะเบียนพาณิชย์	-	การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	-
การรับสมัครเด็กเล็กเพื่อเข้าเรียนในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	-	การแจ้งเกิด	๑๐
การรับลงทะเบียนเด็กแรกเกิด	๘	การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	-

ส่วนที่ ๓. แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของ ผู้ให้บริการ	๔๐	๓	๓	-	-
๑.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการ ให้บริการ	๔๕	๒	๓	-	-
๑.๓ ความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๔๓	๕	๒	-	-
๑.๔ การให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๓๗	๑๐	๓	-	-
๒.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ มีช่องทางหลากหลาย	34	10	6	-	-
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	36	12	2	-	-
๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว	36	12	2	-	-
๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	37	10	3	-	-
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๔๕	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 ผู้มารับบริการ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๕๑-๖๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา

๒. เรื่องที่ขอรับบริการของกลุ่มที่มารับบริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์มากที่สุดคือ การลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ รองลงมาคือ การแจ้งเกิด การรับลงทะเบียนเด็กแรกเกิด การลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพความพิการ การขอใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ตามลำดับ

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 ๕๐ 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 ๙๔ 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 ๙๒ มาก ร้อยละ ๒๔ ปานกลาง ร้อยละ ๔

๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว

มากที่สุด ร้อยละ ๙๒ มาก ร้อยละ ๒๔ ปานกลาง ร้อยละ ๔

๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

มากที่สุด ร้อยละ ๙๔ มาก ร้อยละ ๒๐ ปานกลาง ร้อยละ ๖

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๓.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ

มากที่สุด ร้อยละ ๕๘ มาก ร้อยละ ๒

๓.๒ จุด/ช่องทางให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก

มากที่สุด ร้อยละ ๕๖ มาก ร้อยละ ๔

๓.๓ อาคารสถานที่ ความสะอาด ปลอดภัย

มากที่สุด ร้อยละ ๕๖ มาก ร้อยละ ๔

๓.๔ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม

มากที่สุด ร้อยละ ๕๔ มาก ร้อยละ ๔ ปานกลาง ร้อยละ ๒