

แบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ

ของเทศบาลตำบลหนองลาน

ประจำเดือนกรกฎาคม - กันยายน ๒๕๖๕

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๔๕ คน มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

เพศ	ชาย	จำนวน ๕๐ คน	หญิง	จำนวน ๔๕ คน
อายุ	๑. ๑๕-๒๐ ปี	จำนวน ๘ คน	๒. ๒๑-๓๐ ปี	จำนวน ๑๙ คน
	๓. ๓๑-๔๐ ปี	จำนวน ๑๗ คน	๔. ๔๑-๕๐ ปี	จำนวน ๒๐ คน
	๕. ๕๑-๖๐ ปี	จำนวน ๑๓ คน	๖. ๖๐ ปีขึ้นไป	จำนวน ๑๘ คน
ระดับการศึกษา	๑. ปวช.	จำนวน ๓๓ คน	๒. อนุปริญญา/ปวส.	จำนวน ๒๑ คน
	๓. ปริญญาตรี	จำนวน ๒๓ คน	๔. ปริญญาโท	จำนวน ๓ คน
	๕. ปริญญาเอก	จำนวน ๐ คน	๖. อื่นๆ	จำนวน ๑๕ คน

ส่วนที่ ๒ : เรื่องที่ขอรับบริการ

๑. การขอรับเบี้ยยังชีพ	จำนวน ๗๘ คน
๒. การชำระค่าขยะ	จำนวน ๘ คน
๓. การขอรับรอนบ้านเลขที่	จำนวน ๔ คน
๔. การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	จำนวน ๑ คน
๕. การจดทะเบียนพาณิชย์	จำนวน ๑ คน
๖. การขอรับบริการเด็กแรกเกิด	จำนวน ๓ คน
๗. อื่น ๆ	-

ส่วนที่ ๓ : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (คน)	มาก (คน)	ปานกลาง (คน)	น้อย (คน)	ควร ปรับปรุง (คน)
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เฉลี่ย)	๔๗.๗๕	๔๐.๕๐	๖.๒๕	๐.๕๐	๐
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกาย สุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	๕๗	๓๓	๔	๑	๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๕๒	๓๘	๕	๐	๐
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	๔๔	๔๕	๕	๑	๐
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๓๘	๔๖	๑๑	๐	๐
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (เฉลี่ย)	๓๒.๕๐	๔๕.๗๕	๑๕.๕๐	๑.๒๕	๐
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๓๔	๓๖	๑๘	๒	๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๓๗	๕๑	๖	๑	๐
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	๓๓	๔๘	๑๔	๐	๐
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	๒๑	๔๘	๒๔	๒	๐
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (เฉลี่ย)	๓๗.๖๗	๔๑.๖๗	๑๔.๖๗	๐.๖๗	๐.๓๔
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๕๓	๓๔	๖	๒	๐
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศ	๓๑	๔๗	๑๖	๐	๑
๓. มีการจัดสิ่งการให้บริการและการใช้อาคารไว้ อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	๒๔	๔๔	๒๒	๐	๐
ค่าเฉลี่ย (คน)	๓๙.๔๖	๔๒.๗๓	๑๑.๙๑	๐.๘๒	๐.๐๙

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลหนองลาน จะมีเพศชายมากกว่าเพศหญิง ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๑-๖๐ ปี และส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปวช.

๑. ผู้มารับบริการจะขอรับบริการในเรื่อง การขอรับเบี้ยยังชีพ

๒. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองลานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับมาก ระดับมากที่สุด ระดับปานกลาง ระดับน้อย และมีระดับควรปรับปรุง จำนวน ๑ ราย โดยรายการประเมินทั้ง ๓ ด้าน รวม ๑๑ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด ๔๒.๗๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๙๘ ระดับมากที่สุด เฉลี่ย ๓๙.๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๕๓ ระดับปานกลางเฉลี่ย ๑๓.๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๔ ระดับน้อย เฉลี่ย ๐.๘๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๘๖ และระดับควรปรับปรุงเฉลี่ย ๐.๐๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๙ มีผู้ตอบแบบสอบถามในด้านด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ใน ระดับมากที่สุด จำนวนมากที่สุด เฉลี่ย ๔๗.๗๕ คน รองลงมาคือด้านด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีผู้ตอบ แบบสอบถามอยู่ในระดับมาก เฉลี่ย ๔๕.๗๕ คน และด้านด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ใน ระดับมาก เฉลี่ย ๔๑.๖๗ คน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ควร ปรับปรุง (ร้อยละ)
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	๖๐	๓๔.๗๙	๔.๒๑	๑.๐๕	๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๕๔.๗๙	๔๐	๕.๒๖	๐	๐
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๔๖.๓๒	๔๗.๓๗	๕.๒๖	๑.๐๕	๐
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๔๐	๔๘.๔๒	๑๑.๕๘	๐	๐
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (เฉลี่ย)					
๑. มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย	๔๑.๐๕	๓๗.๘๙	๑๘.๙๕	๒.๑๑	๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	๓๘.๙๕	๕๓.๖๘	๖.๓๒	๑.๐๕	๐
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๓๔.๗๙	๕๐.๕๓	๑๔.๗๙	๐	๐

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ควร ปรับปรุง (ร้อยละ)
๔. มีสิ่งอำนวยความสะดวกและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๒๒.๑๑	๕๐.๕๓	๒๕.๒๖	๒.๑๐	๐
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (เฉลี่ย)					
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๕๕.๗๙	๓๕.๗๙	๖.๓๒	๒.๑๐	๐
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๓๒.๖๓	๔๙.๔๘	๑๖.๘๔	๐	๑.๐๕
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารได้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	๓๐.๕๓	๔๖.๓๑	๒๓.๑๖	๐	๐
ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	๔๑.๕๓	๔๔.๙๘	๑๒.๕๔	๐.๘๖	๐.๐๙