

แบบสรุปจากผลสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการบริเวณเคาน์เตอร์บริการประชาชน

อาคารสำนักงานเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย ชั้น ๑

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

.....

๑. การดำเนินงาน

ตามทีมงานบริการและเผยแพร่วิชาการ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ เป็นผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน ณ บริเวณเคาน์เตอร์บริการประชาชน ชั้น ๑ อาคารสำนักงานเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย ซึ่งมีหน้าที่ในการให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม และอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการของประชาชน ซึ่งสรุปรายละเอียดข้อมูลผู้มารับบริการได้ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้น

ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ผู้มารับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มารับบริการประมาณ ๒-๔ ครั้ง/ปี โดยส่วนใหญ่มารับบริการในช่วงระหว่างเวลา ๐๘.๓๐ น. - ๑๒.๐๐ น.

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไป

ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุในช่วงระหว่าง ๒๐-๖๐ ปี การศึกษาอยู่ในระดับปวส. กับปริญญาตรี และทำอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆของหน่วยงาน

ตารางสรุปผลระดับความพึงพอใจต่อด้านต่างๆของหน่วยงาน มีดังนี้

ความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	พอใจมาก	พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๙๐%	๐	๑๐%	๐
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๘๐%	๑๐%	๑๐%	๐
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๘๐%	๑๐%	๑๐%	๐
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๑๐๐%	๐	๐	๐
๕. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละ ขั้นตอน	๙๐%	๑๐%	๐	๐
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๘๐%	๒๐%	๐	๐

จากข้อมูลข้างต้น สรุปได้ว่า ผู้เข้ารับบริการมีระดับความพึงพอใจมากต่อกระบวนการให้บริการ ทั้งความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการที่มีการจัดบัตรคิวเรียงตามลำดับก่อน - หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่มีการรัดคิว ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน โดยขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว มีความรวดเร็วในการให้บริการ ซึ่งตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ และมีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ	พอใจมาก	พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	๙๐%	๑๐%	๐	๐
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย	๑๐๐%	๐	๐	๐
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๗๐%	๑๐%	๒๐%	๐
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	๑๐๐%	๐	๐	๐
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๐๐%	๐	๐	๐
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับ สินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๑๐๐%	๐	๐	๐

จากข้อมูลข้างต้น สรุปได้ว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรปฏิบัติต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ และเจ้าหน้าที่มีการแต่งกายเหมาะสม มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ และเจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ และมีความสุภาพ กิริยามารยาทเรียบร้อย มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	พอใจมาก	พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทาง มารับบริการ	๑๐๐%	๐	๐	๐
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร ที่นั่งคอยรับบริการ	๙๐%	๑๐%	๐	๐
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๑๐๐%	๐	๐	๐
๔. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการ ให้บริการ	๙๐%	๑๐%	๐	๐
๕. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๑๐๐%	๐	๐	๐
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๑๐๐%	๐	๐	๐
๗. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๘๐%	๒๐%	๐	๐
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสาร ให้ความรู้	๙๐%	๐	๑๐%	๐

จากข้อมูลข้างต้น สรุปได้ว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากต่อสถานที่ตั้งของหน่วยงาน รวมถึงความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ อีกทั้งการจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ และมีความพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดเตรียมไว้รองรับบริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ความพอเพียงของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ มีความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ และป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ตามลำดับ