

รายงานผล

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ



เทศบาลตำบลเมืองศรีโค

อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ				
	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ด้านช่องทางการให้บริการ	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	รวม
1. งานด้านทะเบียน (ทะเบียนราษฎร์)	97	97	98	97	97
2. งานกองช่าง การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	96	96	96	95	96
3. งานให้บริการด้านจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	97	98	97	96	97
4. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	97	95	97	94	96
รวม	97	97	97	96	97

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้มารับบริการ

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้มารับบริการ 4 งานบริการ ของเทศบาลตำบลเมืองศรีไค อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองศรีไค ประกอบด้วยงานด้านทะเบียน (ทะเบียนราษฎร์) งานกองช่าง การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมความพึงพอใจของผู้มารับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97 สำหรับด้านที่มากที่สุด คือ งานด้านทะเบียน (ทะเบียนราษฎร์) และงานให้บริการด้านจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง รองลงมา คือ งานกองช่าง การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ข้อเสนอแนะ

1. จัดทำป้ายแสดงสถานที่ ประเภทงาน ขั้นตอนของงาน ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละเรื่อง และชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้ผู้รับบริการรับทราบอย่างชัดเจน

2. จัดทำแบบฟอร์มต่าง ๆ ไว้ให้พร้อมเพรียง เช่น คำร้องขออนุญาตต่างๆ โดยมีตัวอย่างแบบคำร้องที่กรอกข้อมูลเรียบร้อยเป็นตัวอย่าง

3. ควรมุ่งมั่นในการให้บริการ และพัฒนารูปแบบของช่องทางการติดต่อให้มีความหลากหลาย มีช่องทางการสื่อสารที่ไปยังกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกัน

4. ควรพัฒนาเทคโนโลยีการสื่อสารให้เกิดความรวดเร็ว ความสะดวกด้วย

5. ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นการให้ความรู้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติในท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่น และประชาชนในท้องถิ่น

6 ควรพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการเป็นเรื่องที่สามารถทำได้ ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการ ซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่างๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการและการรับบริการไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้า เพื่อเป็นการป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ต่ำกว่า 20 ปี 20-40 ปี
 41-60 ปี 60 ปีขึ้นไป
3. อาชีพ รับข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ผู้ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
 เกษตรกรรม/ประมง ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน
 รับจ้างทั่วไป นักเรียน/นักศึกษา
 ไม่ได้ประกอบอาชีพ อื่น ๆ ระบุ.....
4. สถานภาพของผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ
 หน่วยงานเอกชน องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
5. งานที่ท่านมาติดต่อขอรับบริการ.....
6. ท่านเคยมาขอรับบริการงานในข้อ 5 กี่ครั้งต่อปี
 น้อยกว่า 3 ครั้ง 3-6 ครั้ง มากกว่า 6 ครั้ง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจ ให้ท่านทำเครื่องหมาย ลงในช่องที่ท่านพึงพอใจ

ความหมายของระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ

- | | | | |
|---------|-------------------------------|---------|------------------------|
| คะแนน 5 | หมายถึงความพึงพอใจมากที่สุด | คะแนน 4 | หมายถึงความพึงพอใจมาก |
| คะแนน 3 | หมายถึงความพึงพอใจปานกลาง | คะแนน 2 | หมายถึงความพึงพอใจน้อย |
| คะแนน 1 | หมายถึงความพึงพอใจควรปรับปรุง | | |

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ไม่พบในการให้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจน้อย	ปรับปรุง	
	5	4	3	2	1	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
1. ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงาน						
2. มีการลดขั้นตอนการให้บริการงาน เพื่อบริการประชาชน						
3. ระยะเวลาการให้บริการงานรวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้						
4. ให้บริการงาน เรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน						
5. ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงาน แต่ละขั้นตอน						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการงาน แก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ						
2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน						
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน						

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ไม่พบในการให้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจน้อย	ปรับปรุง	
	5	4	3	2	1	
4. มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็นหลายช่องทาง เช่น กล้องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม เว็บไซต์ Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน						
5. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม						
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ						
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)						
3. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้						
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ						
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ						
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ						
3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ						

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ไม่พบในการให้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจน้อย	ปรับปรุง	
	5	4	3	2	1	
4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ						
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุดบริการ						
6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ						
7. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้						

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

