

## บทที่ 4

### ผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ผู้ประเมินนำเสนอด้วยตารางและแผนภูมิ ประกอบคำบรรยายผลการประเมินนำเสนอตามลำดับดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ
4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

### ผลการประเมิน

#### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่เทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 53.8 และเพศหญิง ร้อยละ 46.2 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 35.8 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 28.3 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 47.8 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 31.5 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรมากที่สุด ร้อยละ 48.8 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 17.0 รายละเอียดดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

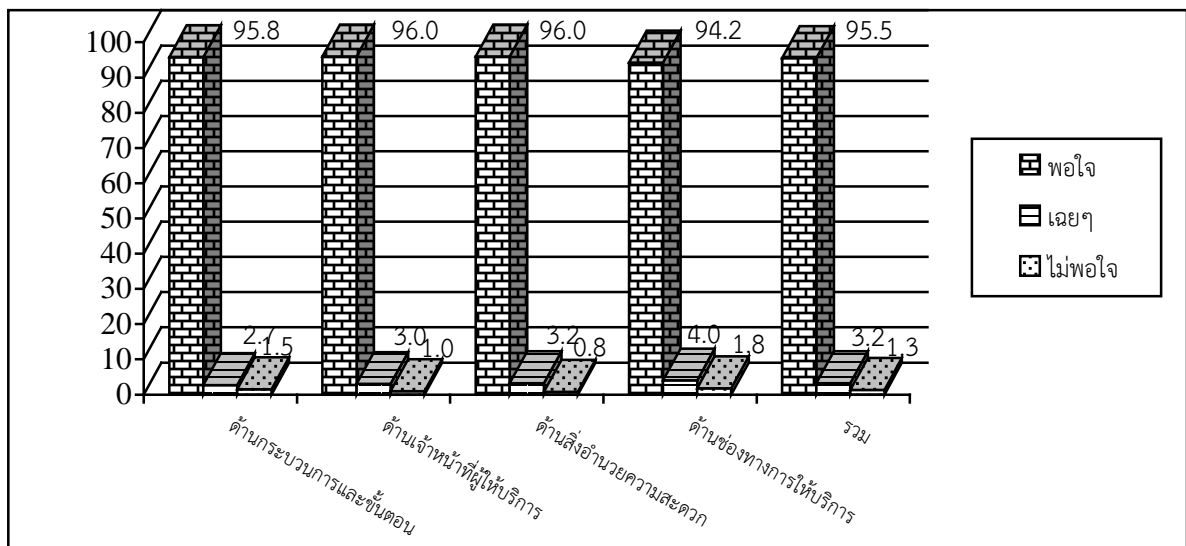
รายการ		จำนวน (N = 400 คน)	ร้อยละ (100.0)
เพศ	ชาย	215	53.8
	หญิง	185	46.2
อายุ	ต่ำกว่า 18 ปี	26	6.5
	18-30 ปี	51	12.7
	31-45 ปี	113	28.3
	46-60 ปี	143	35.8
	61 ปีขึ้นไป	67	16.7
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	0	0.0
	ประถมศึกษา	191	47.8
	มัธยมศึกษา	126	31.5
	อนุปริญญา	25	6.2
	ปริญญาตรี	55	13.8
	สูงกว่าปริญญาตรี	3	0.7
อาชีพ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	12	3.0
	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	32	8.0
	ผู้ประกอบการ/เจ้าของกิจการ	5	1.2
	ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	36	9.0
	นักเรียน นักศึกษา	45	11.3
	รับจ้างทั่วไป	68	17.0
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	7	1.7
	เกษตรกร	195	48.8
	ว่างงาน	0	0.0
งานที่มาใช้บริการ	งานด้านบริการกฎหมาย	120	30.0
	งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	80	20.0
	งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	120	30.0
	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	80	20.0
	<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

## 2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 95.5 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.0 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.8 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 3 และแผนภูมิ 1

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (N = 400)					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	383	95.8	11	2.7	6	1.5
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	384	96.0	12	3.0	4	1.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	384	96.0	13	3.2	3	0.8
ด้านช่องทางการให้บริการ	377	94.2	16	4.0	7	1.8
รวม	382	95.5	13	3.2	5	1.3

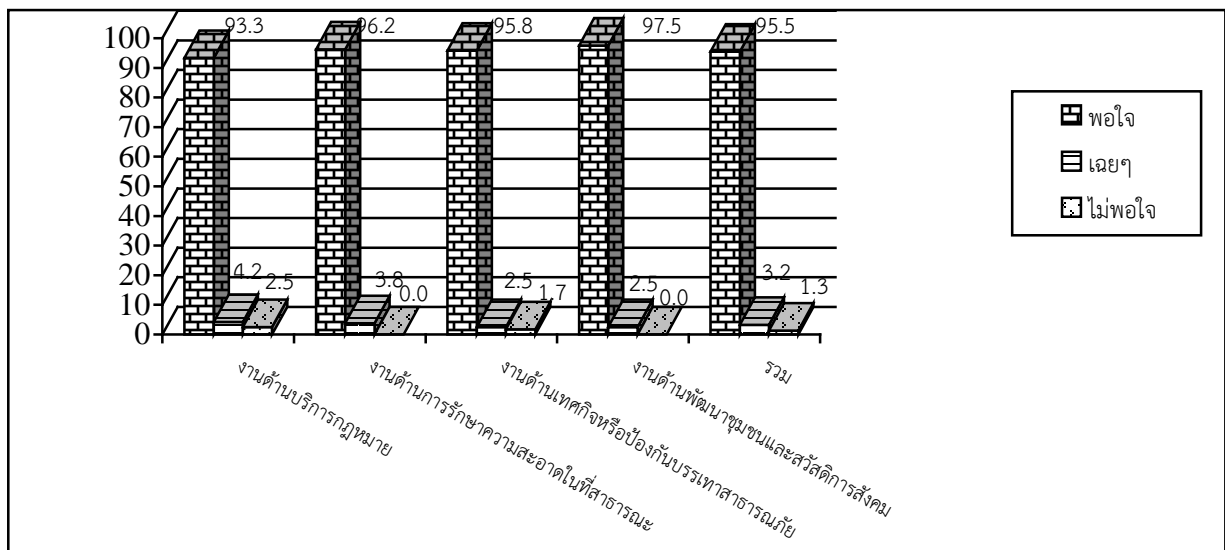


แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 97.5 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ร้อยละ 96.2 (10 คะแนน) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ 95.8 (10 คะแนน) และงานด้านบริการกฎหมาย ร้อยละ 93.3 (9 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 4 และแผนภูมิ 2

ตาราง 4 จำนวน ร้อยละ และคะแนนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มารับบริการ

งานที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						
	พอใจ		คะแนน ที่ได้	เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
งานด้านบริการกฎหมาย	112	93.3	9	5	4.2	3	2.5
งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	77	96.2	10	3	3.8	0	0.0
งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	115	95.8	10	3	2.5	2	1.7
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	78	97.5	10	2	2.5	0	0.0
<b>รวม</b>	<b>382</b>	<b>95.5</b>	<b>10</b>	<b>13</b>	<b>3.2</b>	<b>5</b>	<b>1.3</b>



แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มารับบริการ

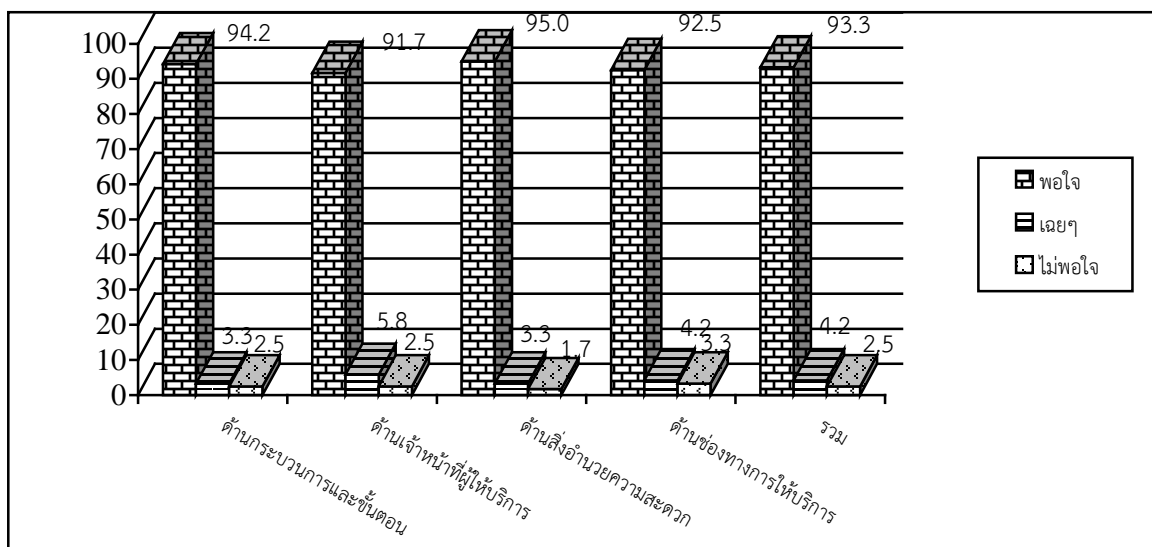
### 3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

#### 3.1 งานด้านบริการกฎหมาย

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านบริการกฎหมาย คิดเป็นร้อยละ 93.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.0 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 94.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.5 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 91.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 5 และแผนภูมิ 3

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านบริการกฎหมาย โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านบริการกฎหมาย	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	113	94.2	4	3.3	3	2.5
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	110	91.7	7	5.8	3	2.5
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	114	95.0	4	3.3	2	1.7
ด้านช่องทางการให้บริการ	111	92.5	5	4.2	4	3.3
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>112</b>	<b>93.3</b>	<b>5</b>	<b>4.2</b>	<b>3</b>	<b>2.5</b>



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์  
งานด้านบริการกฎหมาย

## 3.1.2 งานด้านบริการกฎหมาย จำแนกเป็นรายด้าน

## 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านบริการกฎหมาย ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 96.7 และความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 95.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 6

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านบริการกฎหมาย ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	117	97.5	2	1.7	1	0.8
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	115	95.8	3	2.5	2	1.7
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	110	91.7	6	5.0	4	3.3
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	111	92.5	4	3.3	5	4.2
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	109	90.8	6	5.0	5	4.2
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	116	96.7	3	2.5	1	0.8
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>113</b>	<b>94.2</b>	<b>4</b>	<b>3.3</b>	<b>3</b>	<b>2.5</b>

## 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านบริการ กฎหมาย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 94.2 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ ร้อยละ 93.3 และความสุขภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 92.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 7

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านบริการกฎหมาย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุขภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	111	92.5	5	4.2	4	3.3
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	113	94.2	6	5.0	1	0.8
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	109	90.8	8	6.7	3	2.5
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	112	93.3	5	4.2	3	2.5
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	107	89.2	10	8.3	3	2.5
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่นไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	108	90.0	8	6.7	4	3.3
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>110</b>	<b>91.7</b>	<b>7</b>	<b>5.8</b>	<b>3</b>	<b>2.5</b>

## 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านบริการกฎหมาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 97.5 และป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 96.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 8

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านบริการกฎหมาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	117	97.5	2	1.7	1	0.8
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	115	95.8	3	2.5	2	1.7
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	110	91.7	6	5.0	4	3.3
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	113	94.2	6	5.0	1	0.8
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	114	95.0	4	3.3	2	1.7
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	116	96.7	3	2.5	1	0.8
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	109	90.8	6	5.0	5	4.2
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>114</b>	<b>95.0</b>	<b>4</b>	<b>3.3</b>	<b>2</b>	<b>1.7</b>



## 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านบริการกฎหมาย ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 95.8 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 94.2 และความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 9

ตาราง 9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านบริการกฎหมาย ด้านช่องทางการให้บริการ

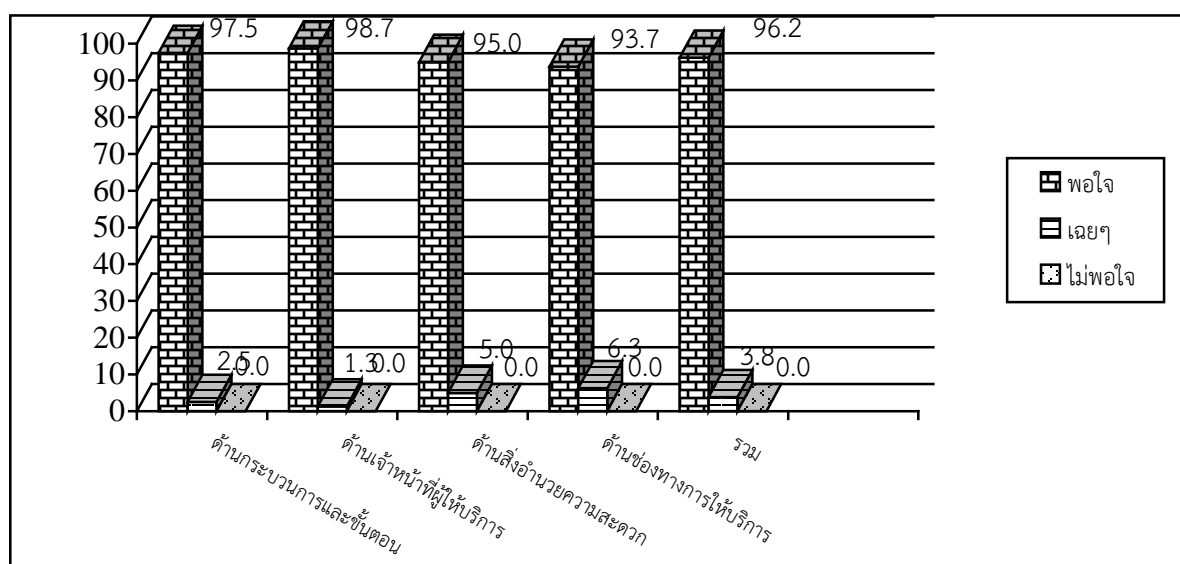
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	115	95.8	3	2.5	2	1.7
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	113	94.2	3	2.5	4	3.3
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	111	92.5	6	5.0	3	2.5
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	109	90.8	6	5.0	5	4.2
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	107	89.2	7	5.8	6	5.0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>111</b>	<b>92.5</b>	<b>5</b>	<b>4.2</b>	<b>4</b>	<b>3.3</b>

### 3.2 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

3.2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 96.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 97.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.0 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 10 และแผนภูมิ 4

ตาราง 10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านการรักษาความสะอาดในที่ สาธารณะ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	78	97.5	2	2.5	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	79	98.7	1	1.3	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	76	95.0	4	5.0	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	75	93.7	5	6.3	0	0.0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>77</b>	<b>96.2</b>	<b>3</b>	<b>3.8</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

## 3.2.2 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ จำแนกเป็นรายด้าน

## 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 97.5 และ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 11

ตาราง 11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	80	100.0	0	0.0	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	74	92.5	6	7.5	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	80	100.0	0	0.0	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	80	100.0	0	0.0	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	78	97.5	2	2.5	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	76	95.0	4	5.0	0	0.0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>78</b>	<b>97.5</b>	<b>2</b>	<b>2.5</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>

## 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 98.7 และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 12

ตาราง 12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	80	100.0	0	0.0	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	80	100.0	0	0.0	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	80	100.0	0	0.0	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	78	97.5	2	2.5	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	79	98.7	1	1.3	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	77	96.2	3	3.8	0	0.0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>79</b>	<b>98.7</b>	<b>1</b>	<b>1.3</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>

## 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 97.5 และสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 13

ตาราง 13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	77	96.2	3	3.8	0	0.0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	80	100.0	0	0.0	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	78	97.5	2	2.5	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	75	93.7	5	6.3	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	73	91.2	6	7.5	1	1.3
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	75	93.7	5	6.3	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	74	92.5	6	7.5	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	76	95.0	4	5.0	0	0.0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>76</b>	<b>95.0</b>	<b>4</b>	<b>5.0</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>

## 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.0 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 93.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 14

ตาราง 14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านช่องทางการให้บริการ

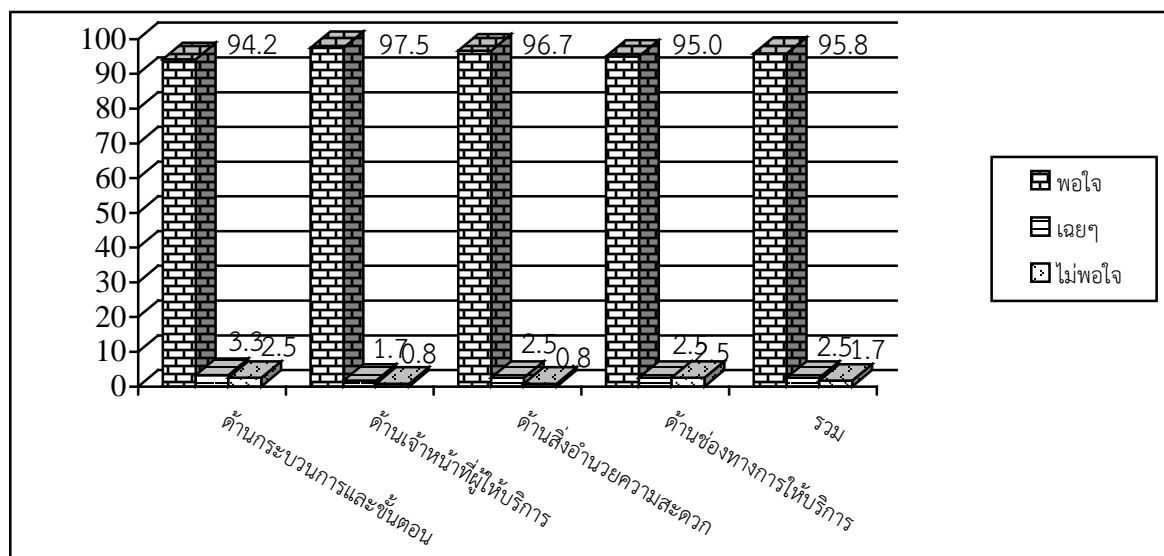
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	74	92.5	6	7.5	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	72	90.0	8	10.0	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	76	95.0	4	5.0	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	75	93.7	5	6.3	0	0.0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>75</b>	<b>93.7</b>	<b>5</b>	<b>6.3</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>

### 3.3 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

3.3.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 95.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.7 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.0 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 94.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 15 และแผนภูมิ 5

ตาราง 15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทา สาธารณภัย	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	113	94.2	4	3.3	3	2.5
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	117	97.5	2	1.7	1	0.8
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	116	96.7	3	2.5	1	0.8
ด้านช่องทางการให้บริการ	114	95.0	3	2.5	3	2.5
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>115</b>	<b>95.8</b>	<b>3</b>	<b>2.5</b>	<b>2</b>	<b>1.7</b>



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

## 3.3.2 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำแนกเป็นรายด้าน

## 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 95.8 และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 16

ตาราง 16 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	114	95.0	4	3.3	2	1.7
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	117	97.5	1	0.8	2	1.7
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	115	95.8	2	1.7	3	2.5
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	110	91.7	6	5.0	4	3.3
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	112	93.3	5	4.2	3	2.5
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	110	91.7	6	5.0	4	3.3
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>113</b>	<b>94.2</b>	<b>4</b>	<b>3.3</b>	<b>3</b>	<b>2.5</b>



## 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 99.2 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 17

ตาราง 17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	119	99.2	1	0.8	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	120	100.0	0	0.0	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	118	98.3	2	1.7	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	113	94.2	4	3.3	3	2.5
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	117	97.5	2	1.7	1	0.8
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	115	95.8	3	2.5	2	1.7
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>117</b>	<b>97.5</b>	<b>2</b>	<b>1.7</b>	<b>1</b>	<b>0.8</b>

## 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ ร้อยละ 98.3 และความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 18

ตาราง 18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	116	96.7	3	2.5	1	0.8
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	120	100.0	0	0.0	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	117	97.5	3	2.5	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	115	95.8	3	2.5	2	1.7
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	113	94.2	6	5.0	1	0.8
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ความชัดเจนและเข้าใจง่าย	116	96.7	3	2.5	1	0.8
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	113	94.2	4	3.3	3	2.5
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>116</b>	<b>96.7</b>	<b>3</b>	<b>2.5</b>	<b>1</b>	<b>0.8</b>

## 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการ โดยรวม ร้อยละ 96.7 และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 95.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 19

ตาราง 19 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ

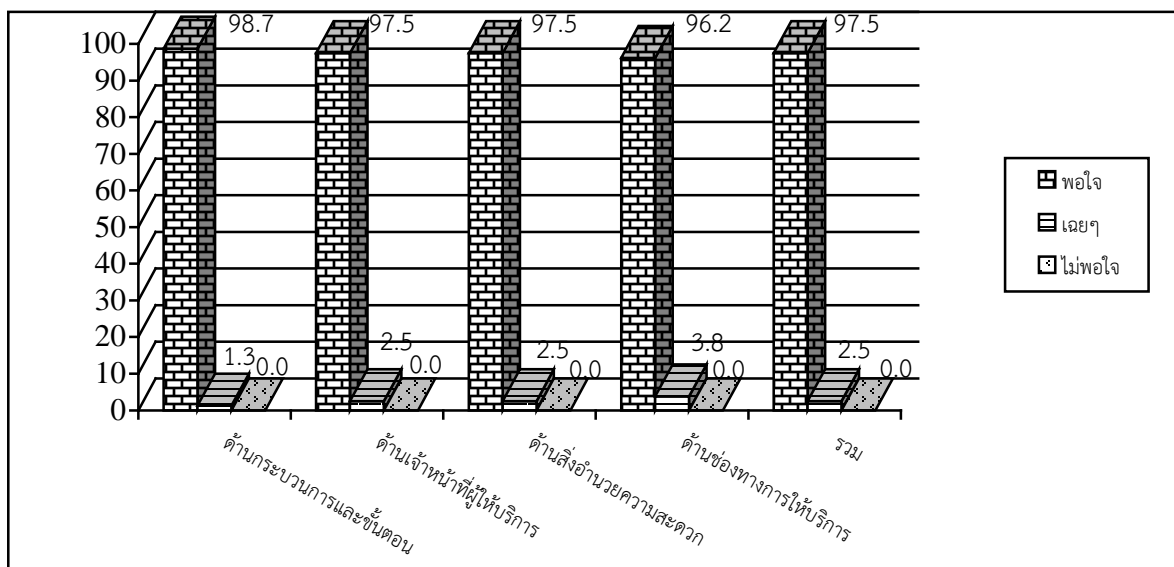
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	112	93.3	3	2.5	5	4.2
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	115	95.8	2	1.7	3	2.5
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	110	91.7	6	5.0	4	3.3
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	117	97.5	1	0.8	2	1.7
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	116	96.7	3	2.5	1	0.8
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>114</b>	<b>95.0</b>	<b>3</b>	<b>2.5</b>	<b>3</b>	<b>2.5</b>

### 3.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.4.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 20 และแผนภูมิ 6

ตาราง 20 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	79	98.7	1	1.3	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	78	97.5	2	2.5	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	77	96.2	3	3.8	0	0.0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>78</b>	<b>97.5</b>	<b>2</b>	<b>2.5</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

## 3.4.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้าน

## 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 98.7 และความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 21

ตาราง 21 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	80	100.0	0	0.0	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	80	100.0	0	0.0	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	79	98.7	1	1.3	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	77	96.2	3	3.8	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	80	100.0	0	0.0	0	0.0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>79</b>	<b>98.7</b>	<b>1</b>	<b>1.3</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>

## 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อ ผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.7 และความสุภาพ กิริยามารยาทของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 22

ตาราง 22 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล บ้านโพธิ์ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	77	96.2	3	3.8	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	79	98.7	1	1.3	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	80	100.0	0	0.0	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	76	95.0	4	5.0	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	80	100.0	0	0.0	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	76	95.0	4	5.0	0	0.0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>78</b>	<b>97.5</b>	<b>2</b>	<b>2.5</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>

## 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 98.7 ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 23

ตาราง 23 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	80	100.0	0	0.0	0	0.0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	79	98.7	1	1.3	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	77	96.2	3	3.8	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	79	98.7	1	1.3	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ความชัดเจนและเข้าใจง่าย	77	96.2	3	3.8	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	76	95.0	4	5.0	0	0.0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>78</b>	<b>97.5</b>	<b>2</b>	<b>2.5</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>

#### 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 98.7 และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 24

ตาราง 24 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	79	98.7	1	1.3	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	75	93.7	5	6.3	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	74	92.5	6	7.5	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	77	96.2	3	3.8	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	80	100.0	0	0.0	0	0.0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>77</b>	<b>96.2</b>	<b>3</b>	<b>3.8</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>

#### 4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนา

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการบริการประชาชน ดังนี้

4.1 งานด้านบริการกฎหมาย ควรมีศูนย์บริการให้คำปรึกษาด้านกฎหมายแบบเคลื่อนที่ไปยังชุมชนหรือหมู่บ้าน พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชน

4.2 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ควรมีการบริหารจัดการขยะมูลฝอยที่เป็นระบบ และมีรถเก็บขยะอย่างสม่ำเสมอทั่วทุกหมู่บ้าน

4.3 งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ควร มีหน่วยบริการเคลื่อนที่ออกสำรวจและช่วยเหลือและฟื้นฟูในด้านต่างๆ

4.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรส่งเสริมและพัฒนาทักษะอาชีพเพื่อเพิ่มรายได้ให้กับผู้รับเบี้ยยังชีพ