

# สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการบริการประชาชน

ประจำปี ๒๕๖๓

## ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

### ๑. เพศ

ชาย	คิดเป็นร้อยละ ๓๔
หญิง	คิดเป็นร้อยละ ๖๖

### ๒. อายุ

๑๐ - ๑๗ ปี	คิดเป็นร้อยละ ๑๒
๑๘ - ๓๐ ปี	คิดเป็นร้อยละ ๓๓
๓๑ - ๖๐ ปี	คิดเป็นร้อยละ ๓๙
๖๐ ปีขึ้นไป	คิดเป็นร้อยละ ๑๕

### ๓. การศึกษา

ต่ำกว่า ป.๖/ป.๖	คิดเป็นร้อยละ ๑๖
ม.๓	คิดเป็นร้อยละ ๒๒
ม.๖/ปวช.	คิดเป็นร้อยละ ๔๕
ปวส./อนุปริญญา	คิดเป็นร้อยละ ๘
ปริญญาตรี	คิดเป็นร้อยละ ๘
สูงกว่าปริญญาตรี	คิดเป็นร้อยละ ๑

### ๔. อาชีพ

นักเรียนนักศึกษา	คิดเป็นร้อยละ ๒๑
ค้าขาย	คิดเป็นร้อยละ ๓๐
รับจ้าง	คิดเป็นร้อยละ ๓๔
รัฐวิสาหกิจ	คิดเป็นร้อยละ ๐
รับราชการ	คิดเป็นร้อยละ ๙
อื่นๆ ระบุ.....	คิดเป็นร้อยละ ๖

## ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	คิดเป็นร้อยละ ๑๙
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	คิดเป็นร้อยละ ๗
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	คิดเป็นร้อยละ ๑๘
การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	คิดเป็นร้อยละ ๑
การใช้ Internet เทศบาล	คิดเป็นร้อยละ ๒๘
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์	คิดเป็นร้อยละ ๐
การออกแบบอาคาร	คิดเป็นร้อยละ ๔
การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร	คิดเป็นร้อยละ ๑๐
การชำระภาษีป้าย	คิดเป็นร้อยละ ๑๕
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	คิดเป็นร้อยละ ๖
การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	คิดเป็นร้อยละ ๗
การขออนุญาตรับทำการเก็บขนสิ่งปฏิกูล ฯ	คิดเป็นร้อยละ ๐

การชำระภาษีบำรุงท้องที่	คิดเป็นร้อยละ ๐
การขออนุญาตจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ	คิดเป็นร้อยละ ๔
การติดต่อกานทะเบียนราษฎร์	คิดเป็นร้อยละ ๒๑
การขออนุญาตติดตั้งแผ่นประกาศหรือแผ่นปลิว ฯ	คิดเป็นร้อยละ ๑
การขออนุญาตฆ่าโค/สุกร	คิดเป็นร้อยละ ๓
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร/ตัดแปลง/รื้อถอน ฯ	คิดเป็นร้อยละ ๓
การจดทะเบียนพาณิชย์	คิดเป็นร้อยละ ๑๕
การขอหนังสือรับรองสิ่งปลูกสร้างในที่ดิน	คิดเป็นร้อยละ ๖
อื่น ๆ .....	คิดเป็นร้อยละ ๗

**ตอนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ**

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
<b>๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อภัยคยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๖๔	๓๐	๔	๒	๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๖๐	๓๖	๔	๐	๐
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	๕๔	๔๕	๑	๐	๐
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๕๘	๓๘	๓	๑	๐
<b>๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๖๓	๓๔	๓	๐	๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๖๑	๓๔	๕	๐	๐
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๕๒	๔๖	๒	๐	๐
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๕๗	๔๒	๑	๐	๐
<b>๓. สิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๖๐	๓๙	๑	๐	๐
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๔๕	๕๒	๓	๐	๐
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๔๘	๕๑	๑	๑	๐
๔. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๕๕	๔๒	๒	๑	๐
<b>๔. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของเทศบาล</b>					
	๕๗	๔๒	๑	๐	๐

**สรุปความพึงพอใจดังนี้**

**1. ด้านเจ้าหน้าที่**

- ๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อภัยคยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย ๔.๔๗) ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด
- ๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย ๔.๔๘) ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก
- ๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๓) ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก
- ๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย ๔.๓๓) ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก

**๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ**

- ๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย ๔.๔๗) ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด
- ๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน (ค่าเฉลี่ย ๔.๕๕) ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด
- ๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย ๓.๘๘) ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก

๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย ๔.๒๕)      ความพึงพอใจอยู่ในระดับ    มาก
- ๓. สิ่งอำนวยความสะดวก**
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม (ค่าเฉลี่ย ๔.๔๘)      ความพึงพอใจอยู่ในระดับ    มาก
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย ๓.๘๘)      ความพึงพอใจอยู่ในระดับ    มาก
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย ๓.๘๑)      ความพึงพอใจอยู่ในระดับ    มาก
๔. อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย ๔.๑๐)      ความพึงพอใจอยู่ในระดับ    มาก
- ๔. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของเทศบาล (ค่าเฉลี่ย ๔.๒๕) ความพึงพอใจอยู่ในระดับ    มาก**

**ส่วนที่ ๔ : ท่านคิดว่า เทศบาลตำบลวาปีปทุมควรปรับปรุงด้านใด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)**

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	คิดเป็นร้อยละ ๐
ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน	คิดเป็นร้อยละ ๓
ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร	คิดเป็นร้อยละ ๓
ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา	คิดเป็นร้อยละ ๐
ด้านบริการการรับชำระภาษี	คิดเป็นร้อยละ ๐
ด้านบริการการอนุญาตก่อสร้างอาคาร	คิดเป็นร้อยละ ๐
อื่น ๆ (ระบุ)	คิดเป็นร้อยละ ๐
ไม่แสดงความคิดเห็น/ไม่ต้องปรับปรุง	คิดเป็นร้อยละ ๐

**ตอนที่ ๕ ข้อเสนอแนะด้านอื่นๆ**

- ไม่มี

**สรุป** ประชาชนที่มาขอรับบริการมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๙