

แบบสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลพางตุ่ง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

๑. กลุ่มผู้รับบริการเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๒๕๐ คน
๒. ระยะเวลาดำเนินการ ระหว่าง วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔
๓. การประเมิน แบบประเมินความพึงพอใจ เทศบาลตำบลพางตุ่ง อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง
๔. การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติการคำนวณข้อมูล คือการใช้ค่าร้อยละ

วัตถุประสงค์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการให้บริการประชาชนต่อไป

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้นผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑.เพศ			
- ชาย	๑๑๓	๔๕.๒	
- หญิง	๑๓๗	๕๔.๘	
๒.อายุ			
- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒	๙.๒	
- ๒๐ - ๓๐ ปี	๓๓	๑๓.๒	
- ๓๑ - ๔๐ ปี	๕๘	๒๓.๒	
- ๔๑ - ๕๐ ปี	๑๐๗	๓๔.๔	
- ๕๑ ปีขึ้นไป	๕๐	๒๐.๐๐	
๓.การศึกษา			
- ประถมศึกษา	๑๐๗	๔๒.๘	
- มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	๖๐	๒๔.๐๐	
- อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๓๓	๑๓.๒	
- ปริญญาตรี	๔๐	๑๖.๐๐	
- สูงกว่าปริญญาตรี	๑๐	๔.๐๐	
๔.อาชีพ			
- เกษตรกรรม	๕๔	๒๑.๖	
- รับจ้าง	๑๑๙	๔๗.๖	
- ธุรกิจส่วนตัว	๕๗	๒๒.๘	
- ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๑	๔.๔	
- เภทอื่น	๙	๓.๖	

๕.รายได้ต่อเดือน			
- ไม่เกิน ๓,๐๐๐	๑๐	๔.๐๐	
- ๓,๐๐๑ - ๖,๐๐๐	๖๔	๒๕.๖	
- ๖,๐๐๑ - ๙,๐๐๐	๑๑๘	๔๗.๒	
- ๙,๐๐๑ - ๑๒,๐๐๐	๔๗	๑๘.๘	
- ๑๒,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐	๑๑	๔.๔	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๘ ซึ่งอยู่ในช่วง ๓๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๔ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษา ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๘ ประกอบอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๖ และมีรายได้ต่อเดือนมากที่สุดอยู่ที่ ๖,๐๐๑ - ๙,๐๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๒

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

เรื่องขอรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๙	๓.๖๐
๒.การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๒๙	๑๑.๖๐
๓.การใช้ Internet ตำบล	๑๑	๔.๔๐
๔.ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๑๒	๔.๘๐
๕.การชำระภาษี ต่างๆ	๙๘	๓๙.๒๐
๖.การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ	๕๐	๒๐.๐๐
๗.การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรค	๑๖	๖.๔๐
๘.การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๔	๑.๖๐
๙.การขอจดทะเบียนพาณิชย์	๒๑	๘.๔๐
๑๐.อื่นๆระบุ.....	๐	๐

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ด้านการชำระภาษี ต่างๆ คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๒๐ รองลงมา ด้านการขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ และด้านการยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๖๐ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลพนางตุง

โปรดทำเครื่องหมาย✓ลงในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านเพียงระดับเดียว

หัวข้อที่ประเมิน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	๑๓๕ คน	๑๑๕ คน			
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว แลเอาใจใส่	๑๑๙ คน	๑๓๑ คน			
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๑๒๘ คน	๑๐๘ คน	๑๔ คน		
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๗๘ คน	๑๓๙ คน	๓๓ คน		

๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๘๕ คน	๑๓๕ คน	๓๐ คน		
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๑๑๙ คน	๑๓๑ คน			
๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๑๒๘ คน	๑๒๒ คน			
๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๑๐๒ คน	๘๕ คน	๕๐ คน	๑๓ คน	
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม เป็นต้น	๑๓๕ คน	๘๕ คน	๓๐ คน		
๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๒๔ คน	๒๑๐ คน	๑๖ คน		
๓.๓ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๑๘๙ คน	๕๕ คน	๖ คน		

สรุป จากตาราง ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลพนาสูง พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการในลำดับความพึงพอใจมากในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๖๐ รองลงมา มีความพึงพอใจมากที่สุดเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย คิดเป็นร้อยละ ๕๔ และมีความพึงพอใจมาก เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๔๐ และในด้านอื่นๆตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในลำดับความพึงพอใจมากในด้านมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ ๕๔ รองลงมา มีความพึงพอใจมากในด้านขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๔๐ และมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๒๐ และในด้านอื่นๆตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในลำดับความพึงพอใจมากในด้านมีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ ๘๔ รองลงมา มีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านอาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๖๐ และมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ ๕๔

ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม

๑. เทศบาลควรจัดซื้อที่ดินพร้อมสร้างอาคารสำนักงานเทศบาลแห่งใหม่ เพื่อรองรับภารกิจของหน่วยงาน
๒. อาคารสถานที่ให้บริการประชาชนควรมีอารยสถาปัตย์ เพื่อการเข้าถึงของผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน
๓. เทศบาลควรเพิ่มช่องทางการให้บริการผ่านรูปแบบแอปพลิเคชัน แพลตฟอร์ม
