

แบบสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลพนางตุง

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

๑. กลุ่มผู้รับบริการเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๒๘๐ คน
๒. ระยะเวลาดำเนินการ ระหว่าง วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕
๓. การประเมิน แบบประเมินความพึงพอใจ เทศบาลตำบลพนางตุง อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง
๔. การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติการคำนวณข้อมูล คือการใช้ค่าร้อยละ

วัตถุประสงค์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการให้บริการประชาชนต่อไป

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้นผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑.เพศ			
- ชาย	๑๒๓	๔๓.๙๐	
- หญิง	๑๕๗	๕๖.๑๐	
๒.อายุ			
- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๕	๑.๘๐	
- ๒๐ – ๓๐ ปี	๓๕	๑๒.๕๐	
- ๓๑ – ๔๐ ปี	๕๖	๒๐.๐๐	
- ๔๑ – ๕๐ ปี	๑๑๔	๔๐.๗๐	
- ๕๐ ปีขึ้นไป	๗๐	๒๕.๐๐	
๓.การศึกษา			
- ประถมศึกษา	๑๑๕	๔๑.๑๐	
- มัธยมศึกษาตอนต้น/มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	๘๔	๓๐.๐๐	
- อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๒๙	๑๐.๓๐	
- ปริญญาตรี	๔๗	๑๖.๘๐	
- สูงกว่าปริญญาตรี	๕	๑.๘๐	
๔.อาชีพ			
- เกษตรกรรม	๙๓	๓๓.๒๑	
- รับจ้าง	๑๔๐	๕๐.๐๐	
- ธุรกิจส่วนตัว	๓๔	๑๒.๑๔	
- ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๓	๔.๖๕	
- อื่นๆ.....			

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๕.รายได้ต่อเดือน			
- ไม่เกิน ๓,๐๐๐ บาท	๑๐	๓.๕๗	
- ๓,๐๐๑ – ๖,๐๐๐ บาท	๖๒	๒๒.๑๔	
- ๖,๐๐๑ – ๙,๐๐๐ บาท	๑๐๙	๓๘.๙๒	
- ๙,๐๐๑ – ๑๒,๐๐๐ บาท	๖๕	๒๓.๒๑	
- ๑๒,๐๐๐ – ๑๕,๐๐๐ บาท	๓๔	๑๒.๑๔	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๑๐ ซึ่งอยู่ในช่วง ๔๑-๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๗๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษา ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๑๐ ประกอบอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ และมีรายได้ต่อเดือนมากที่สุดอยู่ที่ ๖,๐๐๑ – ๙,๐๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๙๒

ส่วนที่ ๒ เรื่องขอรับบริการ

เรื่องขอรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑.การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๗	๒.๕๐
๒.การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๓๒	๑๑.๔๓
๓.การใช้ Internet ตำบล	๖	๒.๑๔
๔.ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๒๒	๗.๘๖
๕.การชำระภาษี ต่างๆ	๙๒	๓๒.๘๖
๖.การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ	๖๐	๒๑.๔๓
๗.การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคอันตรายต่อสุขภาพ	๒	๐.๗๑
๘.การขอประกอบกิจกรรมที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๔	๑.๔๓
๙.การขอจดทะเบียนพาณิชย์	๓๕	๑๒.๕๐
๑๐. ๑๐) อื่นๆระบุ.....	๒๐	๗.๑๔

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ การชำระภาษี ต่างๆ คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๘๖ รองลงมาการขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๔๓ และการขอจดทะเบียนพาณิชย์ คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจในการบริการของเทศบาลตำบลพนางตุง

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านเพียงระดับเดียว

หัวข้อที่ประเมิน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย		๑๘๒	๙๘		
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๑๗๐	๖๗	๔๓		
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง	๔๕	๑๗๕	๖๐		
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๘๐	๑๒๕	๗๕		
๒.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายBAA	๘๖	๑๖๔	๓๐		
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๑๔๘	๑๓๒			
๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๑๘๕	๙๕			
๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๗๐	๗๘	๑๐๒	๓๐	
๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม เป็นต้น	๑๓๒	๑๑๕	๓๓		
๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๕๐	๒๑๕	๑๕		
๓.๓ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๒๐๙	๖๑	๑๐		

สรุป จากตาราง ความพึงพอใจในการบริการของเทศบาลตำบลพนางตุง พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมาก ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๐๐ รองลงมามีความพึงพอใจมากในด้านเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕ มีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๗ และมีความพึงพอใจมากในด้านเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๖๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ในด้านขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๑๐ รองลงมีความพึงพอใจมาก ในด้านมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายBAA คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๖๐ มีความพึงพอใจมากที่สุด ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๙๐ และมีความพึงพอใจปานกลาง ในด้านมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๔๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจมาก ในด้านมีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๘๐ รองลงมามีความพึงพอใจมากที่สุด ในด้านอาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๖๐ และมีความพึงพอใจมากที่สุดการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๐๗

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม

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