

# รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ

## เทศบาลตำบลแม่หล่าย

### ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

\*\*\*\*\*

#### ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

(เนื่องจากเป็นรายละเอียดชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ซึ่งเป็นข้อมูลส่วนบุคคล จึงไม่มีการสรุปผลในส่วนนี้)

#### ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

งานบริการที่ผู้ขอรับบริการ ณ จุดบริการเทศบาลตำบลแม่หล่าย โดยสำรวจผ่านทางระบบออนไลน์ (เว็บไซต์เทศบาลตำบลแม่หล่าย) จากผู้ที่ขอรับบริการจากสำนักงานเทศบาลตำบลแม่หล่าย รวมทั้งขอรับบริการผ่านทางช่องทางสื่อสารต่างๆ ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ โดยมีจำนวน ๘๐ คน ที่เข้ามาตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ

#### ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนผู้ขอรับบริการในแต่ละเรื่อง

เรื่องขอรับบริการ	จำนวน (คน)
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๓
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	-
การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	๖
การขออนุญาตใช้น้ำประปา	๙
การแจ้งซ่อมไฟฟ้าสาธารณะชำรุด	๑๑
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๑๒
การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	-
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์	-
การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	๙
การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๑๔
การชำระภาษีป้าย	๙
การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร	๑
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๑
อื่นๆ	
- ขอใช้น้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค	๔
- การขอถังขยะ	๑

### ส่วนที่ ๓ : แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่หล่าย

ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลแม่หล่าย ในแต่ละด้าน

โดยกำหนดค่าระดับความคิดเห็น ดังนี้

มากที่สุด	มีค่าเป็น ๕
มาก	มีค่าเป็น ๔
ปานกลาง	มีค่าเป็น ๓
น้อย	มีค่าเป็น ๒
ควรปรับปรุง	มีค่าเป็น ๑

### ตารางที่ ๒ แสดงร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ

ประเด็นการประเมิน	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๘๗.๕๕	๔.๓๘
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๘๖.๕๐	๔.๓๓
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๖.๗๕	๔.๓๔
ภาพรวม	๘๖.๙๓	๔.๓๕

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลแม่หล่าย ในประเด็นทั้ง ๓ ด้าน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจร้อยละ ๘๖.๙๓ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านเรียงตามลำดับ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจร้อยละ ๘๗.๕๕ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจร้อยละ ๘๖.๕๐ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจร้อยละ ๘๖.๗๕ โดยมีรายละเอียดการสำรวจในแต่ละด้าน ดังนี้

#### ๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๓ แสดงระดับความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยแสดงจำนวนผู้รับบริการ (คิดเป็นค่าร้อยละ ในวงเล็บ) จากผู้เข้าตอบแบบสอบถาม จำนวน ๘๐ คน มีระดับความพึงพอใจดังนี้

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ระดับ ค่า เฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	ควร ปรับปรุง	
เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกาย สุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๔๑ คน (๕๑.๒๕)	๓๔ คน (๔๒.๕๐)	๔ คน (๕.๐๐)	๑ คน (๑.๒๕)	-	๔.๔๔
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔๒ คน (๕๒.๕๐)	๓๓ คน (๔๑.๒๕)	๕ คน (๖.๒๕)	-	-	๔.๔๖
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๓๕ คน (๔๓.๗๕)	๔๒ คน (๕๒.๕๐)	๓ คน (๓.๗๕)	-	-	๔.๔๐
เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้น ได้อย่างเหมาะสม	๒๘ คน (๓๕.๐๐)	๓๗ คน (๔๖.๒๕)	๑๕ คน (๑๘.๗๕)	๒ คน (๒.๕๐)	-	๔.๒๑

## ๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ ๔ แสดงระดับความพึงพอใจในด้านการกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยแสดงจำนวนผู้รับบริการ (คิดเป็นค่าร้อยละในวงเล็บ) จากผู้เข้าตอบแบบสอบถาม จำนวน ๘๐ คน มีระดับความพึงพอใจดังนี้

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ระดับ ค่า เฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	ควร ปรับปรุง	
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๒๘ คน (๓๕.๐๐)	๓๙ คน (๔๘.๗๕)	๑๓ คน (๑๖.๒๕)	-	-	๔.๑๙
ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๓๘ คน (๔๕.๐๐)	๔๐ คน (๕๑.๒๕)	๒ คน (๓.๗๕)	-	-	๔.๔๕
ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	๓๙ คน (๔๘.๗๕)	๔๐ คน (๕๐.๐๐)	๑ คน (๑.๒๕)	-	-	๔.๔๘
มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน	๓๐ คน (๓๗.๕๐)	๓๖ คน (๔๕.๐๐)	๑๒ คน (๑๕.๐๐)	๒ คน (๒.๕๐)	-	๔.๑๘

## ๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๕ แสดงระดับความพึงพอใจในด้านการอำนวยความสะดวก โดยแสดงจำนวนผู้รับบริการ (คิดเป็นค่าร้อยละในวงเล็บ) จากผู้เข้าตอบแบบสอบถาม จำนวน ๘๐ คน มีระดับความพึงพอใจดังนี้

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ระดับ ค่า เฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	ควร ปรับปรุง	
การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๒๙ คน (๓๖.๒๕)	๓๕ คน (๔๓.๗๕)	๑๖ คน (๒๐.๐๐)	-	-	๔.๑๖
มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูล สารสนเทศ	๓๐ คน (๓๗.๕๐)	๔๓ คน (๕๓.๗๕)	๗ คน (๘.๗๕)	-	-	๔.๒๙
มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้ อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	๓๕ คน (๔๓.๗๕)	๔๑ คน (๕๑.๒๕)	๔ คน (๕.๐๐)	-	-	๔.๓๙
อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๔๐ คน (๕๐.๐๐)	๓๘ คน (๔๗.๕๐)	๓ คน (๓.๗๕)	-	-	๔.๕๑

ส่วนที่ ๔ : ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่หล่าย

แนะนำเรื่องการระบบประปา	จำนวน ๓ คน
แนะนำเรื่องช่องทางบริการออนไลน์	จำนวน ๓ คน
แนะนำเรื่องสถานที่จอดรถ	จำนวน ๑ คน
แนะนำเรื่องหอกระจายข่าว	จำนวน ๒ คน

\*\*\*\*\*