



เทศบาลตำบลห้วยลาน  
huaylan subdistrict municipality

# รายงานผลการสำรวจ ความพึงพอใจผู้รับบริการ ของเทศบาลตำบลห้วยลาน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลห้วยลาน  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

๑. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลห้วยลาน โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) จำนวน ๑๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๔)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการประเมิน คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้สร้างตามวัตถุประสงค์เกี่ยวกับความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลห้วยลาน โดยแบ่งออกเป็น ๔ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตอนที่ ๒ งานที่ขอรับบริการ

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจของการให้บริการ

ตอนที่ ๔ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม ด้วยโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูป โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ ๑ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ โดยใช้วิธีประมวลผลตามหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ ๒ การวิเคราะห์งานที่ขอรับบริการ โดยใช้วิธีประมวลผลตามหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ ๓ การวิเคราะห์ความพึงพอใจของการ โดยใช้วิธีประมวลผลตามหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และได้กำหนดการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด กำหนดเป็น ๕ คะแนน

ระดับความพึงพอใจมาก กำหนดเป็น ๔ คะแนน

ระดับความพึงพอใจปานกลาง กำหนดเป็น ๓ คะแนน

ระดับความพึงพอใจน้อย กำหนดเป็น ๒ คะแนน

ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด กำหนดเป็น ๑ คะแนน

แล้วนำคะแนนไปหาค่าเฉลี่ย โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ - ๕.๐๐ หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย ๓.๕๑ - ๔.๕๐ หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย ๒.๕๑ - ๓.๕๐ หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย ๑.๕๑ - ๒.๕๐ หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๕๐ หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ ๔ ข้อมูลปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ เป็นข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิด ได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ด้วยการจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันให้อยู่ในประเภทเดียวกัน

## ๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ จำแนกเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	N = ๑๕๐	
	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
๑.๑ เพศชาย	๖๘	๔๕.๓๓
๑.๒ เพศหญิง	๘๒	๕๔.๖๗
<b>รวม</b>	<b>๑๕๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
<b>๒. อายุ</b>		
๒.๑ อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓	๒.๐๐
๒.๒ อายุ ๒๐ - ๓๐ ปี	๑๙	๑๒.๖๗
๒.๓ อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี	๒๒	๑๔.๖๗
๒.๔ อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี	๒๖	๑๗.๓๓
๒.๕ อายุ ๕๑ - ๖๐ ปี	๔๖	๓๐.๖๗
๒.๖ อายุมากกว่า ๖๐ ปี	๓๔	๒๒.๖๗
<b>รวม</b>	<b>๑๕๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
<b>๓. ระดับการศึกษา</b>		
๓.๑ ไม่ได้รับการศึกษา	๑๘	๑๒.๐๐
๓.๒ ประถมศึกษา	๖๑	๔๐.๖๗
๓.๓ มัธยมศึกษาตอนต้น	๒๒	๑๔.๖๗
๓.๔ มัธยมศึกษาตอนปลาย	๒๐	๑๓.๓๓
๓.๕ อนุปริญญา	๑๔	๙.๓๓
๓.๖ ปริญญาตรี	๑๕	๑๐.๐๐
๓.๗ สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๑๕๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
<b>๔. อาชีพ</b>		
๔.๑ รับราชการ	๒	๑.๓๓
๔.๒ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๔	๒.๖๗
๔.๓ พนักงานบริษัทเอกชน	๖	๔.๐๐
๔.๔ ธุรกิจส่วนตัว	๓๐	๒๐.๐๐
๔.๕ เกษตรกร	๖๐	๔๐.๐๐
๔.๖ รับจ้างทั่วไป	๓๓	๒๒.๐๐
๔.๗ นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา/ไม่ได้ประกอบอาชีพ	๑๕	๑๐.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๑๕๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

จากตารางที่ ๑ พบว่า

๑. ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๖๗ และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๓๓

๒. ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอายุ ๕๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๖๗ รองลงมาอายุมากกว่า ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๖๗ อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๓๓ อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๖๗ อายุ ๒๐ - ๓๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๖๗ และอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐ ตามลำดับ

๓. ระดับการศึกษาส่วนใหญ่คือ ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๖๗ รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษาตอนต้น เป็นร้อยละ ๑๔.๖๗ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๓ ไม่ได้รับการศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๐ ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ และระดับอนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ ๙.๓๓ ตามลำดับ

๔. ผู้รับบริการส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ รองลงมาคือรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๐ ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ อาชีพอื่น ๆ เช่น นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา/ไม่ได้ประกอบอาชีพ คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ พนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ ๒.๖๗ และรับราชการ คิดเป็นร้อยละ ๑.๓๓ ตามลำดับ

## ตารางที่ ๒ ตารางแสดงจำนวนงานที่ขอรับบริการ

งานที่ขอรับบริการ	จำนวน (คน)
๑. การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๓๘
๒. การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๔๖
๓. การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยความพิการ	๒๑
๔. โครงการเงินอุดหนุนเพื่อเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด (เงินอุดหนุนบุตร)	๒๐
๕. การรับแจ้งเกิด/การรับแจ้งตาย	๒๔
๖. การรับแจ้งการย้ายที่อยู่อาศัย/การขอบ้านเลขที่	๔๕
๗. การสนับสนุนน้ำเพื่อการอุปโภคและบริโภค	๒๘
๘. การรับชำระภาษีป้าย/ภาษีโรงเรือนและที่ดิน/ภาษีบำรุงท้องที่	๘๖
๙. การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๑๖
๑๐. การบำรุงรักษา/ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	๒๘

จากตารางที่ ๒ พบว่า งานที่มีผู้มารับบริการมากที่สุด คือ การรับชำระภาษีป้าย/ภาษีโรงเรือนและที่ดิน/ภาษีบำรุงท้องที่ จำนวน ๘๖ คน รองลงมาคือ การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน ๔๖ คน การรับแจ้งการย้ายที่อยู่อาศัย/การขอบ้านเลขที่ จำนวน ๔๕ คน การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน จำนวน ๓๘ คน การบำรุงรักษา/ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ จำนวน ๒๘ คน การสนับสนุนน้ำเพื่อการอุปโภคและบริโภค จำนวน ๒๘ คน การรับแจ้งเกิด/การรับแจ้งตาย จำนวน ๒๔ คน การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยความพิการ จำนวน ๒๑ คน โครงการเงินอุดหนุนเพื่อเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด (เงินอุดหนุนบุตร) จำนวน ๒๐ คน และการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร จำนวน ๑๖ คน

## ตารางที่ ๓ ตารางการวิเคราะห์ความพึงพอใจของการให้บริการ

ความพึงพอใจของการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
๑. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	๔.๒๐	๐.๔๖	๘๓.๙๒	มาก
๒. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	๔.๐๐	๐.๖๘	๘๐.๐๐	มาก
๓. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๒๘	๐.๔๕	๘๕.๖๓	มาก
๔. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๐๗	๐.๔๒	๘๖.๔๒	มาก
โดยรวม	๔.๑๔	๐.๕๐	๘๓.๙๙	มาก

จากตารางที่ ๓ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยลาน อำเภอ ดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยรวมมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละความ พึงพอใจ ๘๓.๘๙ เมื่อพิจารณาแยกเป็นด้านนั้น มากที่สุดคือ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็น ร้อยละความพึงพอใจ ๘๖.๔๒ รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละความ พึงพอใจ ๘๕.๖๓ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ ๘๓.๙๒ และน้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ ๘๐.๐๐

ตารางที่ ๔ ตารางแสดงการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
๑) มีแผนผังขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน	๔.๓๑	๐.๔๑	๘๖.๑๓	มาก
๒) มีขั้นตอนการให้บริการสะดวก และรวดเร็ว	๔.๑๙	๐.๔๖	๘๓.๘๗	มาก
๓) มีการแจ้งข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน	๔.๑๗	๐.๔๒	๘๓.๔๗	มาก
๔) มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	๔.๑๑	๐.๕๑	๘๒.๒๗	มาก
๕) มีระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๑๙	๐.๕๐	๘๓.๘๗	มาก
<b>รวม</b>	<b>๔.๒๐</b>	<b>๐.๔๖</b>	<b>๘๓.๙๒</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ ๔ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มากที่สุด คือ มีแผนผัง ขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ ๘๖.๑๓ รองลงมาคือ มีขั้นตอนการให้บริการสะดวก และรวดเร็ว ร้อยละความพึงพอใจ ๘๓.๘๗ มีระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ร้อยละความพึงพอใจ ๘๓.๘๗ มีการแจ้งข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน ร้อยละความพึงพอใจ ๘๓.๔๗ มีอุปกรณ์ และ เครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ร้อยละความพึงพอใจ ๘๒.๒๗ ตามลำดับ

ตารางที่ ๕ ตารางแสดงการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
๑) มีช่องทางการให้บริการ เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	๔.๒๙	๐.๖๐	๘๕.๗๓	มาก
๒) มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ	๓.๙๙	๐.๕๓	๗๙.๗๓	มาก
๓) มีการให้บริการผ่านสื่อเอกสารหรือป้ายประชาสัมพันธ์	๔.๑๕	๐.๔๙	๘๒.๙๓	มาก
๔) มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ	๓.๗๙	๐.๘๙	๗๕.๗๓	มาก
๕) มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นการให้บริการหลายช่องทาง	๓.๗๙	๐.๘๘	๗๕.๘๗	มาก
<b>รวม</b>	<b>๔.๐๐</b>	<b>๐.๖๘</b>	<b>๘๐.๐๐</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ ๕ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มากที่สุด คือ มีช่องทาง การให้บริการ เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ ๘๕.๗๓ รองลงมาคือ มีการให้บริการ ผ่านสื่อเอกสารหรือป้ายประชาสัมพันธ์ ร้อยละความพึงพอใจ ๘๒.๙๓ มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลา ราชการ ร้อยละความพึงพอใจ ๗๙.๗๓ มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นการให้บริการหลายช่องทาง ร้อยละความ พึงพอใจ ๗๕.๘๗ มีอุปกรณ์ และมีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ ร้อยละความพึงพอใจ ๗๕.๗๓ ตามลำดับ

ตารางที่ ๖ ตารางแสดงการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ความพึง พอใจ	ระดับ ความพึง พอใจ
๑) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบ คำถาม การให้คำแนะนำ สามารถแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	๔.๒๗	๐.๔๑	๘๕.๔๗	มาก
๒) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี ตรง ต่อเวลา บริการรวดเร็ว และถูกต้อง	๔.๒๔	๐.๔๙	๘๔.๘๐	มาก
๓) มีจิตบริการ มีความสุภาพอ่อนน้อม มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	๔.๓๓	๐.๔๓	๘๖.๕๓	มาก
๔) มีความเสมอภาคในการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๒๙	๐.๕๐	๘๕.๗๓	มาก
๕) มีความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส	๔.๒๘	๐.๔๓	๘๕.๖๐	มาก
รวม	๔.๒๘	๐.๔๕	๘๕.๖๓	มาก

จากตารางที่ ๖ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คือ มีจิตบริการ มีความสุภาพอ่อนน้อม มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ ๘๖.๕๓ รองลงมาคือ มีความเสมอภาคในการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละความพึงพอใจ ๘๕.๗๓ มีความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ร้อยละความพึงพอใจ ๘๕.๖๐ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การให้คำแนะนำ สามารถแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ร้อยละความพึงพอใจ ๘๕.๔๗ และมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี ตรงต่อเวลา บริการรวดเร็ว และถูกต้อง ร้อยละความพึงพอใจ ๘๔.๘๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๗ ตารางแสดงการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ความพึง พอใจ	ระดับ ความพึง พอใจ
๑) สถานที่ตั้งของจุดบริการมีความสะดวกในการเดินทางมา รับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย	๔.๕๐	๐.๓๘	๙๐.๐๐	มาก
๒) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์	๔.๔๑	๐.๓๗	๘๘.๑๓	มาก
๓) มีการจัดอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม เป็นระเบียบ เรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ	๔.๔๙	๐.๔๑	๘๙.๗๓	มาก
๔) จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มาใช้บริการ	๔.๒๑	๐.๓๙	๘๔.๒๗	มาก
๕) มีจุดประชาสัมพันธ์ บริการข้อมูลข่าวสาร	๔.๒๕	๐.๔๐	๘๕.๐๗	มาก
๖) มีการให้บริการอินเทอร์เน็ต หรือ wifi	๔.๐๗	๐.๕๖	๘๑.๓๓	มาก
รวม	๔.๐๗	๐.๔๒	๘๖.๔๒	มาก

จากตารางที่ ๗ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุด คือ สถานที่ตั้งของจุดบริการมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ ๙๐.๐๐ รองลงมาคือ มีการจัดอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม เป็นระเบียบเรียบร้อย ร้อยละความพึงพอใจ ๘๙.๗๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ร้อยละความพึงพอใจ ๘๘.๑๓ มีจุดประชาสัมพันธ์ บริการข้อมูลข่าวสาร ร้อยละความพึงพอใจ ๘๕.๐๗ จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มาใช้บริการ ร้อยละความพึงพอใจ ๘๔.๒๗ และมีการให้บริการอินเทอร์เน็ต หรือ wifi ร้อยละความพึงพอใจ ๘๑.๓๓ ตามลำดับ

# ภาคผนวก

---



แบบสอบถาม

การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลห้วยลาน อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

\*\*\*\*\*

คำชี้แจง

ด้วยเทศบาลตำบลห้วยลาน ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลห้วยลาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ขึ้น เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาสรุปผลและปรับปรุงการให้บริการ ตลอดจนดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป โดยแบบสอบถามประกอบด้วย ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตอนที่ ๒ งานที่ขอรับบริการ

ตอนที่ ๓ แบบประเมินความพึงพอใจของการให้บริการ

ตอนที่ ๔ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

เทศบาลตำบลห้วยลาน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย  ลงใน  ตามความเป็นจริง

๑. เพศ

เพศชาย

เพศหญิง

๒. อายุ

ต่ำกว่า ๒๐ ปี

๒๐ - ๓๐ ปี

๓๑ - ๔๐ ปี

๔๑ - ๕๐ ปี

๕๑ - ๖๐ ปี

มากกว่า ๖๐ ปี

๓. ระดับการศึกษา

ไม่ได้ศึกษา

ประถมศึกษา

มัธยมศึกษาตอนต้น

มัธยมศึกษาตอนปลาย

อนุปริญญา

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

๔. อาชีพ

รับราชการ

พนักงานรัฐวิสาหกิจ

พนักงานบริษัทเอกชน

ธุรกิจส่วนตัว

เกษตรกร

รับจ้างทั่วไป

อื่น ๆ (ระบุ) .....



ตอนที่ ๒ งานที่ขอรับบริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  ตามความเป็นจริง (สามารถตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

- การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ
- การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
- การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ \*
- การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยความพิการ \*
- โครงการเงินอุดหนุนเพื่อเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด (เงินอุดหนุนบุตร) \*
- การรับแจ้งเกิด/การรับแจ้งตาย \*
- การรับแจ้งการย้ายที่อยู่อาศัย/การขอบ้านเลขที่ \*
- การแก้ไขรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร
- การสนับสนุนน้ำเพื่อการอุปโภคและบริโภค \*
- การควบคุมและป้องกันโรคติดต่อ
- การขอ/ต่อใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- การขอ/ต่อใบอนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหาร
- การให้บริการกองทุนหลักประกันสุขภาพในระดับท้องถิ่น
- การจดทะเบียนพาณิชย์ \*
- การรับชำระภาษีป้าย/ภาษีโรงเรือนและที่ดิน/ภาษีบำรุงท้องที่ \*
- การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร
- การขอใบรับรองการก่อสร้าง ดัดแปลง หรือเคลื่อนย้ายอาคาร
- การบำรุงรักษา/ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ \*
- งานบริการอื่น ๆ ระบุ .....

ตอนที่ ๓ แบบประเมินความพึงพอใจของการให้บริการ

หมายถึง การประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายจนเกิดความพึงพอใจของการให้บริการ วัดได้จากการสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมายถึงความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของการให้บริการ โดยมีระดับความพึงพอใจดังนี้ ๕ มากที่สุด ๔ มาก ๓ ปานกลาง ๒ น้อย และ ๑ น้อยที่สุด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  ตามความเป็นจริง

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
<b>๓.๑ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๑) มีแผนผังขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน	.....	.....	.....	.....	.....
๒) มีขั้นตอนการให้บริการสะดวก และรวดเร็ว	.....	.....	.....	.....	.....
๓) มีการแจ้งข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน	.....	.....	.....	.....	.....
๔) มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	.....	.....	.....	.....	.....
๕) มีระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	.....	.....	.....	.....	.....

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
<b>๓.๒ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>					
๑) มีช่องทางการให้บริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	.....	.....	.....	.....	.....
๒) มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ	.....	.....	.....	.....	.....
๓) มีการให้บริการผ่านสื่อเอกสารประชาสัมพันธ์ ป้ายประชาสัมพันธ์	.....	.....	.....	.....	.....
๔) มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น เฟซบุ๊ก ไลน์	.....	.....	.....	.....	.....
๕) มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นการให้บริการหลากหลายช่องทาง	.....	.....	.....	.....	.....
<b>๓.๓ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
๑) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การให้คำแนะนำ สามารถแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	.....	.....	.....	.....	.....
๒) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี ตรงต่อเวลา บริการรวดเร็ว และถูกต้อง	.....	.....	.....	.....	.....
๓) มีจิตบริการ มีความสุภาพอ่อนน้อมถ่อมตน มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	.....	.....	.....	.....	.....
๔) มีความเสมอภาคในการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	.....	.....	.....	.....	.....
๕) มีความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส	.....	.....	.....	.....	.....
<b>๓.๔ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๑) สถานที่ตั้งของจุดบริการมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย	.....	.....	.....	.....	.....
๒) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ	.....	.....	.....	.....	.....
๓) มีการจัดอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม เป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ	.....	.....	.....	.....	.....
๔) จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ เช่น น้ำดื่ม สถานที่จอดรถ สถานที่นั่ง ห้องน้ำ	.....	.....	.....	.....	.....
๕) มีจุดประชาสัมพันธ์ บริการข้อมูลข่าวสาร	.....	.....	.....	.....	.....
๖) มีการให้บริการอินเทอร์เน็ต หรือ wifi	.....	.....	.....	.....	.....

ตอนที่ ๔ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยลาน

.....

.....

.....

.....

.....

.....