



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพราวด์
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕



งานประชาสัมพันธ์ : สำนักปลัดเทศบาล

เทศบาลตำบลเวียงพราวด์

อำเภอพราวด์ จังหวัดเชียงใหม่

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

.....

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ นี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ และรับทราบปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว การประเมินในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของงานตามภารกิจที่หน่วยงานให้บริการเป็นหลัก นำข้อเสนอมาปรับปรุงการบริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพตรงกับความต้องการของผู้มารับบริการมากขึ้น

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ขอรับบริการ

๑.๑ เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน(คน)
ชาย	๒๓
หญิง	๓๖
รวม	๖๓

๑.๒ อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

เกณฑ์อายุ	เพศ		จำนวน(คน)
	ชาย	หญิง	
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒	-	๒ คน
๒๑-๔๐	๘	๑๗	๒๕ คน
๔๑-๖๐	๑๑	๖	๑๗ คน
๖๐ปีขึ้นไป	๖	๑๓	๑๙ คน
รวม			๖๓ คน

๑.๓ ระดับศึกษา

ระดับการศึกษา	เพศ		จำนวน(คน)
	ชาย	หญิง	
ประถมศึกษา	๖	๒	๘ คน
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย เทียบเท่า	๑๗	๒๘	๔๕ คน
ปริญญาตรี	๔	๖	๑๐ คน
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	-
รวม			๖๓ คน

๑.๔ สถานภาพของผู้มารับบริการ

สถานภาพ	เพศ		จำนวน(คน)
	ชาย	หญิง	
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	-	-	-
ผู้ประกอบการ	๓	๘	๑๑ คน
ประชาชนผู้รับบริการ	๒๐	๒๕	๔๕ คน
องค์กรชุมชน-เครือข่ายองค์กรชุมชน	๖	๑๓	๑๙ คน
รวม			๖๓ คน

ส่วนที่๒...

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

เรื่อง	จำนวนคน
การขอข้อมูลข่าวสาร	๒
การยื่นร้องทุกข์/ร้องเรียน	๗
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๑๔
การขอออกแบบอาคาร	๑
การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	๗
ชำระภาษีป้าย	๘
ชำระภาษีบำรุงท้องที่	-
การขอเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๒๑
การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	๒
การขอเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์	-
การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	-
การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร	-
การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	-
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	-
การขอยืมวัสดุครุภัณฑ์ฯลฯเทศบาล	๓
อื่นๆ	-
รวม	๖๓

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	มากที่สุด(๕)	มาก(๔)	ปานกลาง(๓)	น้อย(๒)	ความปรับปรุง(๑)	ค่าเฉลี่ย	เกณฑ์การประเมิน
๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
๑.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งตัวสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๕๑	๑๑	๑	๐	๐	๕	ดีมาก
๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่	๕๓	๗	๓	๐	๐	๕	ดีมาก
๓.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ได้อย่างชัดเจน	๔๖	๑๖	๑	๐	๐	๕	ดีมาก
๔.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม	๓๖	๒๖	๑	๐	๐	๕	ดีมาก
๒.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ							
๑.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔๖	๑๖	๑	๐	๐	๕	ดีมาก
๒.ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๔๒	๒๑	๐	๐	๐	๕	ดีมาก
๓.ขั้นตอนการให้บริการและแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	๔๔	๑๙	๐	๐	๐	๕	ดีมาก
๔.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการชัดเจน	๓๙	๒๔	๐	๐	๐	๕	ดีมาก
๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๑.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก	๑๕	๑๘	๐	๐	๓๐	๕	ดีมาก
๒.มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๔๗	๑๖	๐	๐	๐	๕	ดีมาก
๓.มีการจัดการผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวกเหมาะสม	๕๒	๑๑	๐	๐	๐	๕	ดีมาก
คิดเป็นร้อยละ	๗๒.๕๒	๒๖.๑๙	๑.๐๑				

เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ

๔.๕๑-๕.๐๐ หมายถึง มากที่สุด

๓.๕๑-๔.๕๐ หมายถึง มาก

๒.๕๑-๓.๕๐ หมายถึง ปานกลาง

๑.๕๑-๒.๕๐ หมายถึง น้อย

๑.๐๐-๑.๕๐ หมายถึง ควรปรับปรุง

ส่วนที่๔...

ส่วนที่ ๔ ท่านคิดว่า เทศบาลตำบลเวียงพร้าวควรปรับปรุงด้านใด

เรื่อง	จำนวนคน(คน)
ด้านการบริการของให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	๑๐
ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน	๓
ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร	๒๐
ด้านวิธีเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในกาจัดทำแผนพัฒนา	-
ด้านบริการชำระภาษี	-
ด้านบริการอนุญาตก่อสร้างอาคาร	-
อื่นๆ(ระบุ)	๓๐
รวม	๖๓

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน ๖๓ คน พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๕๒ เป็นการแสดงให้เห็นถึงคุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการ จะเป็นข้อมูลสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่สะท้อนจากทัศนคติหรือประสบการณ์ของผู้รับบริการโดยตรง ซึ่งเทศบาลตำบลเวียงพร้าวจะนำไปสู่การวิเคราะห์ เพื่อพัฒนาระบบการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ภาพการประเมิน ณ จุดบริการ







