

สรุปผลการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
ของเทศบาลตำบลลานหอย  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

\*\*\*\*\*

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ (๑) สํารวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของเทศบาลตำบลลานหอย อำเภอบ้านด่านลานหอย จังหวัดสุโขทัย (๒) ประเมินคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลานหอย อำเภอบ้านด่านลานหอย จังหวัดสุโขทัย (๓) ศึกษาปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในการดำเนินงานบริการของเทศบาลตำบลลานหอย โดยแบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น ๔ ส่วน ประกอบด้วย

- ส่วนที่ ๑ คำถามเกี่ยวกับข้อมูลสำคัญของผู้รับบริการ (บุคคลหรือหน่วยงาน)  
ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ  
ส่วนที่ ๓ ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ จำนวน ๓ ประเด็น คือ  
๓.๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ  
๓.๒ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ  
๓.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก  
ส่วนที่ ๔ ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่เทศบาลควรปรับปรุง

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลานหอย  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

สรุปได้ว่า จากการสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งหมด ๑๓๘ ราย

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

๑. การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ร้อยละ ๑.๔๕
๒. การขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๒
๓. การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๑๙
๔. การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๙๗
๕. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ ๖.๕๒
๖. การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๕๑
๗. อื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๑๔

ส่วนที่ ๓ ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ดังนี้

๓.๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย  
เหมาะสม มากที่สุดร้อยละ ๖๐.๘๗ มากร้อยละ ๕๕.๘๐ ปานกลาง ๑๖.๖๗  
น้อยร้อยละ ๐.๗๒ ควรปรับปรุงร้อยละ ๑.๔๕
- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และ เอาใจใส่ มากที่สุด  
ร้อยละ ๕๐.๗๒ มากร้อยละ ๖๒.๓๒ ปานกลาง ๒๐.๒๙ น้อยร้อยละ ๒.๑๗  
ควรปรับปรุงร้อยละ -
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้องน่าเชื่อถือ  
มากที่สุดร้อยละ ๕๒.๑๗ มากร้อยละ ๖๑.๕๙ ปานกลาง ๑๙.๕๗  
น้อยร้อยละ ๒.๑๗ ควรปรับปรุงร้อยละ -
- เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มากที่สุด  
ร้อยละ ๔๘.๕๕ มากร้อยละ ๕๐.๐๐ ปานกลาง ๓๔.๗๘ น้อยร้อยละ ๒.๑๗  
ควรปรับปรุงร้อยละ -

๓.๒ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

- มีช่องทางกรให้บริการที่หลากหลาย มากที่สุดร้อยละ ๓๖.๒๓  
มากร้อยละ ๖๘.๘๔ ปานกลาง ๒๙.๗๑ น้อยร้อยละ - ควรปรับปรุง  
ร้อยละ ๐.๗๒
- ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน มีความ  
ชัดเจน มากที่สุดร้อยละ ๕๕.๐๗ มากร้อยละ ๕๐.๐๐ ปานกลาง ๒๖.๘๑  
น้อยร้อยละ ๓๖.๒๓ ควรปรับปรุงร้อยละ -
- ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว มากที่สุด  
ร้อยละ ๕๓.๖๒ มากร้อยละ ๕๗.๒๕ ปานกลาง ๒๒.๔๖ น้อยร้อยละ ๒.๑๗  
ควรปรับปรุงร้อยละ -
- มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มากที่สุด  
ร้อยละ ๕๐.๗๒ มากร้อยละ ๕๗.๙๗ ปานกลาง ๒๐.๒๙ น้อยร้อยละ ๓.๖๒  
ควรปรับปรุงร้อยละ -
- เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับคิว ก่อน-หลัง มากที่สุดร้อยละ ๕๒.๑๗  
มากร้อยละ ๕๘.๗๐ ปานกลาง ๒๒.๔๖ น้อยร้อยละ ๑.๔๕ ควรปรับปรุง  
ร้อยละ -

### ๓.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ มากที่สุดร้อยละ ๒๖.๐๗ มากร้อยละ ๗๐.๒๙ ปานกลาง ๑๖.๖๗ น้อยร้อยละ ๒.๑๗ ควรปรับปรุงร้อยละ -
- มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ มากที่สุด ร้อยละ ๕๓.๖๒ มากร้อยละ ๕๔.๓๕ ปานกลาง ๒๓.๑๙ น้อยร้อยละ ๒.๙๐ ควรปรับปรุงร้อยละ -
- มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม มากที่สุดร้อยละ ๔๘.๕๕ มากร้อยละ ๖๑.๕๙ ปานกลาง ๒๑.๗๔ น้อยร้อยละ ๓.๖๒ ควรปรับปรุงร้อยละ -
- อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย มากที่สุดร้อยละ ๕๗.๙๗ มาก ร้อยละ ๕๕.๘๐ ปานกลาง ๒๐.๒๙ น้อยร้อยละ ๐.๗๒ ควรปรับปรุง ร้อยละ ๐.๗๒

ส่วนที่ ๔ ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่เทศบาลควรปรับปรุง -

### สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการกับเทศบาลตำบลลานหอย เป็นแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่รับบริการในแต่ละงานบริการของเทศบาลตำบลลานหอย นับตั้งแต่ช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓ ถึงเดือน กันยายน พ.ศ.๒๕๖๔ สรุปผลการสำรวจได้ดังนี้

#### ๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ในส่วนที่เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม มากที่สุดร้อยละ ๖๐.๘๗ ในส่วนที่เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้น ได้อย่างเหมาะสม มีความพึงพอใจเพียง ร้อยละ ๔๘.๕๕

#### ๒.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว มากที่สุดร้อยละ ๕๓.๖๒ ในส่วนที่มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มีความพึงพอใจเพียง ร้อยละ ๓๖.๒๓

๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย มากที่สุดร้อยละ ๕๗.๙๗ ในส่วนที่การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ มีความพึงพอใจเพียง ร้อยละ ๒๖.๐๗

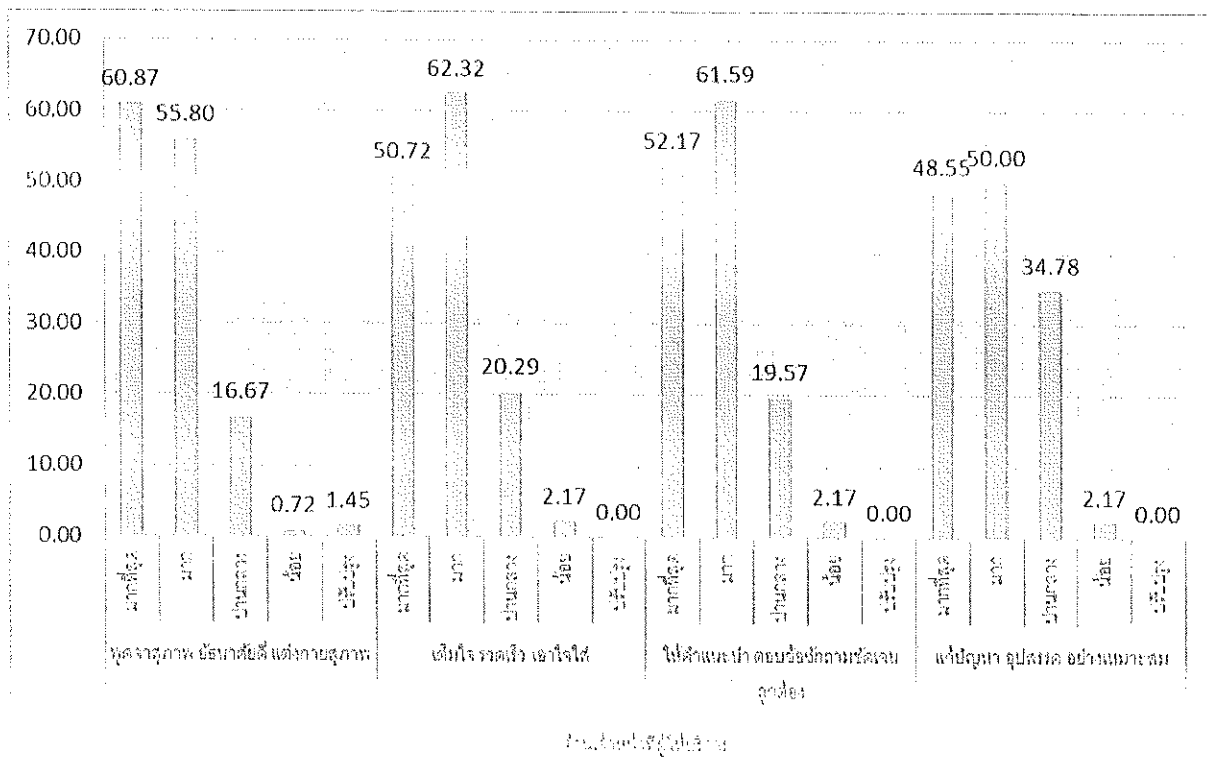
**ข้อเสนอแนะ**

ข้อเสนอแนะการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสถานหอยครั้งต่อไป

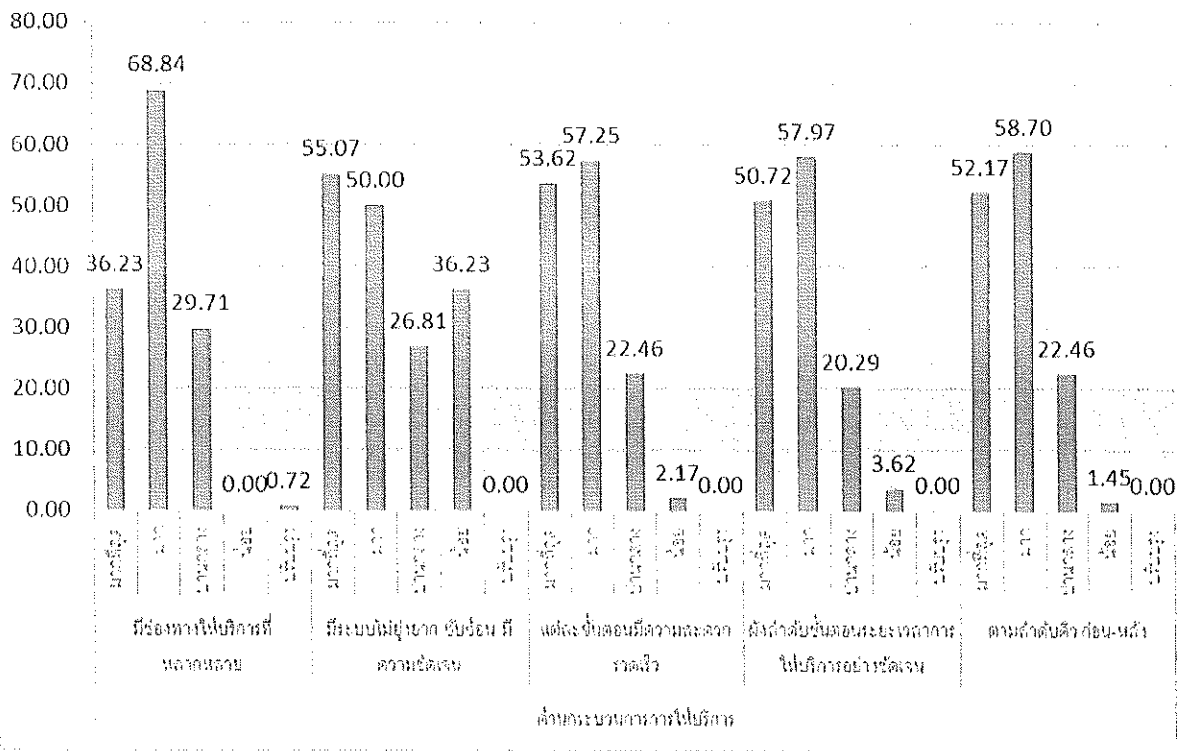
๑. ควรมีการสำรวจโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกเพื่อให้ทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของประชาชนและทำให้ทราบถึงปัญหาต่าง ๆ ของประชาชน แล้วจึงดำเนินการจัดทำโครงการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

๒. ควรทำการสำรวจความคิดเห็นและความต้องการของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องในงานบริการอื่น ๆ รวมถึงการจัดโครงการหน่วยบริการเคลื่อนที่เป็นงานบริการที่ทำให้เจ้าหน้าที่ได้ลงพื้นที่เพื่อเข้าถึงประชาชนทำให้ประชาชนได้มีความใกล้ชิด และได้รับบริการอย่างทั่วถึงต่อไป

**๓.๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**



### ๓.๒ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ



### ๓.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

