

แบบสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
เทศบาลตำบลลานสกา อำเภอลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราช

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

เพศ	ชาย	จำนวน	๕ คน	หญิง	จำนวน	๑๙ คน
อายุ	๑. ๑๕-๒๐ ปี	จำนวน	๑ คน	๒. ๒๑-๓๐ ปี	จำนวน	๔ คน
	๓. ๓๑-๔๐ ปี	จำนวน	๗ คน	๔. ๔๑-๕๐ ปี	จำนวน	๕ คน
	๕. ๕๑-๖๐ ปี	จำนวน	๖ คน	๖. ๖๐ ปีขึ้นไป	จำนวน	๑๑ คน
ระดับการศึกษา	๑. ปวช.	จำนวน	๔ คน	๒. อนุปริญญา/ปวส.	จำนวน	๖ คน
	๓. ปริญญาตรี	จำนวน	๕ คน	๔. ปริญญาโท	จำนวน	๐ คน
	๕. ปริญญาเอก	จำนวน	๐ คน	๖. อื่นๆ	จำนวน	๙ คน

ส่วนที่ ๒ : เรื่องที่ขอรับบริการ

๑. การลงทะเบียนและขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	จำนวน	๓ คน
๒. การขอขึ้นทะเบียนผู้พิการ	จำนวน	๒ คน
๓. การขอขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด	จำนวน	๘ คน
๔. การชำระภาษีป้าย	จำนวน	๒ คน
๕. การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	จำนวน	๒ คน
๖. การจดทะเบียนพาณิชย์	จำนวน	๒ คน
๗. การชำระค่าน้ำประปา	จำนวน	๔ คน
๘. การขอใช้น้ำประปา	จำนวน	๑ คน
รวมทั้งหมด	จำนวน	๒๔ คน

ส่วนที่ ๓ : ความพึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม

ประเด็น	ความพึงพอใจ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		ควรปรับปรุง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา										
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๑๙	๗๙.๑๗	๕	๒๐.๘๓	-	-	-	-	-	-
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๙	๗๙.๑๗	๕	๒๐.๘๓	-	-	-	-	-	-
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ										
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๔	๕๘.๓๓	๑๐	๔๑.๖๗	-	-	-	-	-	-
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๘	๗๕.๐๐	๖	๒๕.๐๐	-	-	-	-	-	-
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน	๒๑	๘๗.๕๐	๓	๑๒.๕๐	-	-	-	-	-	-

ประเด็น	ความพึงพอใจ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		ควรปรับปรุง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๑๙	๗๙.๑๗	๕	๒๐.๘๓	-	-	-	-	-	-
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๙	๗๙.๑๗	๕	๒๐.๘๓	-	-	-	-	-	-
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๑๗	๗๐.๘๓	๗	๒๙.๑๗	-	-	-	-	-	-
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๒๑	๘๗.๕๐	๓	๑๒.๕๐	-	-	-	-	-	-
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒๑	๘๗.๕๐	๓	๑๒.๕๐	-	-	-	-	-	-
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๑๖	๖๖.๖๗	๘	๓๓.๓๓	-	-	-	-	-	-
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการที่มีความเหมาะสมและเข้าถึงสะดวก	๑๘	๗๕.๐๐	๖	๒๕.๐๐	-	-	-	-	-	-
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม	๑๕	๖๒.๕๐	๗	๒๙.๑๗	๒	๘.๓๓	-	-	-	-
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๘	๗๕.๐๐	๖	๒๕.๐๐	-	-	-	-	-	-
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๑๙	๗๙.๑๗	๕	๒๐.๘๓	-	-	-	-	-	-

ส่วนที่ ๔ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลลานสกา จะมีเพศ **หญิง** มากกว่าเพศ **ชาย** ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง **๓๑ - ๔๐** ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับ **อื่น ๆ (ประถม,มัธยม)**

๒. เรื่องขอรับบริการมากที่สุดคือ การขอขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด

๓. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลลานสกาในภาพรวมอยู่ในระดับ **มากที่สุด มาก และ ปานกลาง** โดยแบบสอบถามตามรายการประเมินในระดับ **น้อย และระดับ ควรปรับปรุง** ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการประเมินทั้ง ๔ ด้าน มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** มาก และ ปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ด้านเวลา

๑. ผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในด้านการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดเวลา ร้อยละ ๗๙.๑๗

๒. ผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ ๗๙.๑๗

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๑. ผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะ เวลาการให้บริการ ร้อยละ ๕๘.๓๓

๒. ผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ร้อยละ ๗๕.๐๐

๓. ผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด การให้บริการ ตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน ร้อยละ ๘๗.๕๐

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

๑. ผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ร้อยละ ๗๙.๑๗

๒. ผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ร้อยละ ๗๙.๑๗

๓. ผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น ร้อยละ ๗๐.๘๓

๔. ผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ ร้อยละ ๘๗.๕๐

๕. ผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ ๘๗.๕๐

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑. ผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ร้อยละ ๖๖.๖๗

๒. ผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ด้านจุด ช่อง การให้บริการที่มีความเหมาะสม และเข้าถึงสะดวก ร้อยละ ๗๕.๐๐

๓. ผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ร้อยละ ๖๒.๕๐

๔. ผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ร้อยละ ๗๕.๐๐

ผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม ร้อยละ ๗๙.๑๗

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
เทศบาลตำบลลานสกา อำเภอลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราช

วันที่/...../.....

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

อายุ ☐ ๑๕-๒๐ ปี ☐ ๒๑-๓๐ ปี ☐ ๓๑-๔๐ ปี ☐ ๔๑-๕๐ ปี ☐ ๕๑-๖๐ ปี
☐ ๖๐ ปีขึ้นไป

ระดับการศึกษา ☐ ปวช. ☐ อนุปริญญา/ปวส. ☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก
☐ อื่นๆ

ส่วนที่ ๒ : เรื่องที่ขอรับบริการ

- | | |
|--|--|
| ☐ การลงทะเบียนและขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ | ☐ การขอรับข้อมูลข่าวสารทางราชการ |
| ☐ การขอรับการสงเคราะห์ผู้ป่วยเอดส์ | ☐ การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน |
| ☐ การขอขึ้นทะเบียนผู้พิการ | ☐ การชำระค่าน้ำประปา |
| ☐ การขอขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด | ☐ การขอใช้น้ำประปา |
| ☐ การชำระภาษีป้าย | ☐ การขอสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค |
| ☐ การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง | ☐ การขออนุญาตจัดตั้งตลาด |
| ☐ การจดทะเบียนพาณิชย์ | ☐ การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ |
| ☐ การขอใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต | ☐ การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร |
| ☐ การขอรับสนับสนุนพืชมงคล | ☐ การขออนุญาตจำหน่ายสินค้าในหรือที่ทางสาธารณะ |
| ☐ การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร | ☐ การขอรับบริการงานทะเบียนราษฎร |
| ☐ อื่น ๆ | |
| | |

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นสามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้					
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม					
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด					

ส่วนที่ ๔ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

ปัญหา

๑.
๒.

ข้อเสนอแนะ

๑.
๒.

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้