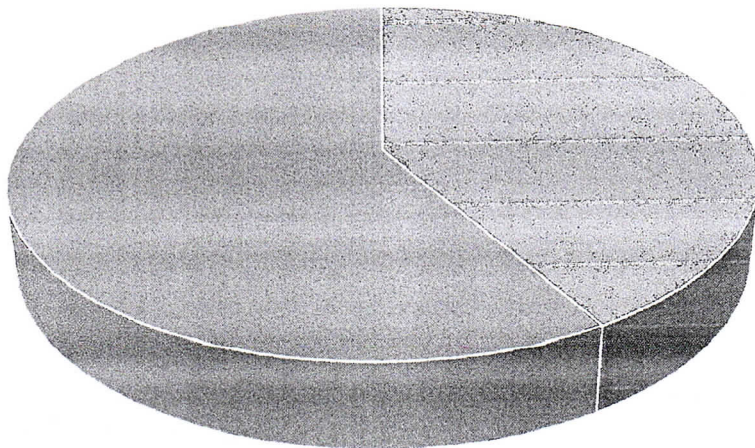


สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนและส่วนราชการอื่นที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลเวียง อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา
ปีงบประมาณ ๒๕๖๔

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

๑. เพศ

จำนวนผู้มารับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๙๘ คน แยกเป็นเพศชาย จำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๘๓ และ เพศหญิง จำนวน ๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๑๗



□ ชาย □ หญิง

๒. ช่วงอายุ

ช่วงอายุ (ปี)	จำนวน(คน)	หมายเหตุ
๐ - ๑๐	๐	
๑๑-๒๐	๓	
๒๑-๓๐	๑๒	
๓๑-๔๐	๒๑	
๔๑-๕๐	๓๐	
๕๑-๖๐	๒๕	
๖๐ ปีขึ้นไป	๗	

๓. ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน(คน)	หมายเหตุ
ประถมศึกษา	๔๑	
มัธยมศึกษา/ปวช./ปวส.	๔๔	
ปริญญาตรี	๑๒	
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

ลำดับ	หัวข้อ	จำนวน (คน)	หมายเหตุ
๑	การขอข้อมูลข่าวสาร	๒	
๒	การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	-	
๓	การใช้อินเทอร์เน็ตตำบล	๕	
๔	การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๑๔	
๕	การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	๑	
๖	การชำระภาษีป้าย/โรงเรือน/บำรุงท้องที่	๙	
๗	การขอรับบริการงานทะเบียนราษฎร	๒๙	
๘	การขอจัดตั้งสถานประกอบอาหารและสะสมอาหาร	๒	
๙	การขอประกอบการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	-	
๑๐	การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๑๑	
๑๑	การขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ	๘	
๑๒	การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์	๖	
๑๓	การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	๗	
๑๔	การฉีดพ่นสารเคมีป้องกันโรคไข้เลือดออก	๔	
๑๕	การให้บริการด้านการศึกษาของ อปท.	-	
๑๖	การป้องกันและให้บริการด้านสาธารณสุข	-	
๑๗	อื่นๆ	-	

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	ควร ปรับปรุง (๑)
๑.ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ					
๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกาย สุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๕๒x๕= ๒๖๐	๔๑x๔= ๑๖๔	๕x๓= ๑๕	๐	๐
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔๐x๕= ๒๔๐	๕๑x๔= ๒๐๔	๗x๔= ๒๘	๐	๐
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ	๕๐x๕= ๒๕๐	๓๕x๔= ๑๔๐	๑๓x๓= ๓๙	๐	๐
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่ เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๕๒x๕= ๒๖๐	๓๙x๔= ๑๕๖	๗x๓= ๒๑	๐	๐
สรุปด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	๙๐.๖๖				

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	ควร ปรับปรุง (๑)
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๖๒x๕= ๓๑๐	๑๒x๔= ๔๘	๒๔x๓= ๗๒	๐	๐
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๖๕x๕= ๓๒๕	๓๒x๔= ๑๒๘	๑x๓=๓	๐	๐
๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	๕๒x๕= ๒๖๐	๓๗x๔= ๑๔๘	๙x๓=๒๗	๐	๐
๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	๔๘x๕= ๒๔๐	๕๐x๔= ๒๐๐	๐	๐	๐
สรุปผลด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๘๙.๘๔				
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้บริการ เช่น ที่ จอดรถ น้ำดื่ม	๖๐x๕= ๓๐๐	๑๘x๔= ๗๒	๑๙x๓= ๕๗	๑	๐
๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศ	๗๒x๕= ๓๖๐	๑๘x๔= ๗๒	๘x๓= ๒๔	๐	๐
๓.๓ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคาร ไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	๕๒x๕= ๒๖๐	๓๒x๔= ๑๒๘	๑๔x๓= ๔๒	๐	๐
๓.๔ อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๙๘x๕= ๔๙๐	๐	๐	๐	๐
สรุปด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๒.๐๙				

สรุประดับความพึงพอใจ

พอใจมากที่สุด	ร้อยละ ๘๑-๑๐๐
พอใจมาก	ร้อยละ ๗๑-๘๐
พอใจปานกลาง	ร้อยละ ๖๑-๗๐
พอใจน้อย	ร้อยละ ๕๑-๖๐
ไม่พอใจเลย	ร้อยละ ๐-๕๐

จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๙๘ คน มีระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน ดังนี้

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ร้อยละ ๙๐.๖๖
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ ๘๙.๘๔
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๒.๐๙

สรุปความพึงพอใจทั้ง ๓ ด้าน ๙๐.๘๖