รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ

ของเทศบาลตำบลปะโค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เทศบาลตำบลปะโค

อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน	๑
๑. กิจกรรมและภารกิจด้านให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๑
๒. กิจกรรมและภารกิจด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๔
๓. กิจกรรมและภารกิจด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ/ระบบประปาหมู่บ้าน	๗
สรุปภาพรวมผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ	๑๐

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลปะโค อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลปะโค ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ และเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจกระบวนงานของหน่วยงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน โดยกลุ่มเป้าหมาย คือ ประชาชนชาวตำบลปะโคที่มาใช้บริการด้านต่าง ๆ ได้แก่

๑. กิจกรรมและภารกิจด้านให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน ๕๐ คน

๒. กิจกรรมและภารกิจด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง จำนวน ๕๐ คน

๓. กิจกรรมและภารกิจด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ/ระบบประปาหมู่บ้าน จำนวน ๕๐ คน

รวมจำนวนทั้งหมด ๑๕๐ คน

ระยะเวลาตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงวันที่ ๓๑ กันยายน ๒๕๖๔ เครื่องมือเครื่องใช้ในการสำรวจความพึงพอใจเป็นแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยตนเอง ซึ่งการประเมินจำแนกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ด้านที่ ๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ด้านที่ ๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านที่ ๓ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

ค่าระดับความพึงพอใจ แปลความหมายได้ ดังนี้

ระดับ ๑ หมายถึง พอใจน้อยที่สุด

ระดับ ๒ หมายถึง พอใจน้อย

ระดับ ๓ หมายถึง พอใจปานกลาง

ระดับ ๔ หมายถึง พอใจมาก

ระดับ ๕ หมายถึง พอใจมากที่สุด

๑. กิจกรรมและภารกิจด้านให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๒๐	๔๐.๐๐
หญิง	๓๐	๖๐.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐.๐๐
๒๐ - ๓๙ ปี	๐	๐.๐๐
๔๐ - ๕๙ ปี	๐	๐.๐๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๕๐	๑๐๐.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา/ต่ำกว่า	๒๐	๔๐.๐๐
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	๓๐	๖๐.๐๐
ปริญญาตรี/เทียบเท่า	๐	๐.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐
อาชีพ		
นักศึกษา	๐	๐.๐๐
ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	๐	๐.๐๐
เกษตรกร	๑๐	๒๐.๐๐
ธุรกิจส่วนตัว	๐	๐.๐๐
รับจ้างทั่วไป	๑๐	๒๐.๐๐
อื่น ๆ	๓๐	๖๐.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐

จากตอนที่ ๑ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปะโค ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน ๕๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐ อายุ ๖๐ ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ ระดับการศึกษาสูงสุด มัธยมศึกษา/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจส่วนใหญ่เป็นอาชีพอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐ รองลงมา คือ เกษตรกร และรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น **ด้านที่ ๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ**	**ระดับความพึงพอใจ**				
	มากที่สุด (๕)	**มาก (๔)**	**ปานกลาง (๓)**	**น้อย (๒)**	**น้อยที่สุด (๑)**
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๕๐				
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔๐	๑๐			
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๕๐				
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๕๐				
๑.๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๕๐				
รวม	๒๔๐	๑๐			
ร้อยละ	๙๖.๐๐	๔.๐๐			

ประเด็น ด้านที่ ๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	๕๐				
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๕๐				
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๕๐				
๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๕๐				
๒.๕ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๕๐				
รวม	๒๕๐				
ร้อยละ	๑๐๐.๐๐				

ประเด็น ด้านที่ ๓ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๕๐				
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่นที่จอดรถ ห้องน้ำที่นั่งคอยรับบริการ	๕๐				
๓.๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔๐	๑๐			
๓.๔ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๕๐				
๓.๕ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๕๐				
รวม	๒๔๐	๑๐			
ร้อยละ	๙๖.๐๐	๔.๐๐			

จากตอนที่ ๒ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการกิจกรรมและภารกิจด้านให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลปะโค ในภาพรวมรายด้าน ดังนี้

ด้านที่ ๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๙๖.๐๐

ระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๔.๐๐

ระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๐.๐๐

ระดับความพึงพอใจน้อย ร้อยละ ๐.๐๐

ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐

ด้านที่ ๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๑๐๐.๐๐

ระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๐.๐๐

ระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๐.๐๐

ระดับความพึงพอใจน้อย ร้อยละ ๐.๐๐

ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐

ด้านที่ ๓ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๙๖.๐๐

ระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๔.๐๐

ระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๐.๐๐

ระดับความพึงพอใจน้อย ร้อยละ ๐.๐๐

ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

-

๒. กิจกรรมและภารกิจด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๒๐	๔๐.๐๐
หญิง	๓๐	๖๐.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๐	๒๐.๐๐
๒๐ - ๓๙ ปี	๑๐	๒๐.๐๐
๔๐ - ๕๙ ปี	๒๐	๔๐.๐๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๑๐	๒๐.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา/ต่ำกว่า	๑๐	๒๐.๐๐
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	๒๐	๔๐.๐๐
ปริญญาตรี/เทียบเท่า	๒๐	๔๐.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐
อาชีพ		
นักศึกษา	๐	๐.๐๐
ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	๑๐	๒๐.๐๐
เกษตรกร	๑๐	๒๐.๐๐
ธุรกิจส่วนตัว	๑๐	๒๐.๐๐
รับจ้างทั่วไป	๑๐	๒๐.๐๐
อื่น ๆ	๑๐	๒๐.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐

จากตอนที่ ๑ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปะโค ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน ๕๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐ อายุ ๔๐ - ๕๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ ระดับการศึกษาสูงสุด มัธยมศึกษา/เทียบเท่า และปริญญาตรี/เทียบเท่าคิด เป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจส่วนใหญ่เป็นอาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ เกษตรกร ธุรกิจส่วนตัว รับจ้างทั่วไป และอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น **ด้านที่ ๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ**	**ระดับความพึงพอใจ**				
	มากที่สุด (๕)	**มาก (๔)**	**ปานกลาง (๓)**	**น้อย (๒)**	**น้อยที่สุด (๑)**
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๒๐	๓๐			
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๐	๒๐	๑๐		
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๔๐	๑๐			
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๔๐	๑๐			
๑.๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๔๐	๑๐			
รวม	๑๖๐	๘๐			
ร้อยละ	๖๔.๐๐	๓๒.๐๐	๔.๐๐		

ประเด็น **ด้านที่ ๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**	**ระดับความพึงพอใจ**				
	มากที่สุด (๕)	**มาก (๔)**	**ปานกลาง (๓)**	**น้อย (๒)**	**น้อยที่สุด (๑)**
๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	๓๐	๒๐			
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔๐	๑๐			
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔๐	๑๐			
๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔๐	๑๐			
๒.๕ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๔๐	๑๐			
รวม	๑๙๐	๖๐			
ร้อยละ	๗๖.๐๐	๒๔.๐๐			

ประเด็น **ด้านที่ ๓ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก**	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔๐	๑๐			
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่นที่จอดรถ ห้องน้ำที่นั่งคอยรับบริการ	๓๐	๒๐			
๓.๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๓๐	๒๐			
๓.๔ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๓๐	๒๐			
๓.๕ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๔๐	๑๐			
รวม	๑๗๐	๘๐			
ร้อยละ	๖๘.๐๐	๓๒.๐๐			

จากตอนที่ ๒ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการกิจกรรมและภารกิจการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของเทศบาลตำบลปะโค ในภาพรวมรายด้าน ดังนี้

ด้านที่ ๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๖๔.๐๐
ระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๓๒.๐๐
ระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๔.๐๐
ระดับความพึงพอใจน้อย ร้อยละ ๐.๐๐
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐

ด้านที่ ๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๗๖.๐๐
ระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๒๔.๐๐
ระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๐.๐๐
ระดับความพึงพอใจน้อย ร้อยละ ๐.๐๐
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐

ด้านที่ ๓ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๖๘.๐๐
ระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๓๒.๐๐
ระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๐.๐๐
ระดับความพึงพอใจน้อย ร้อยละ ๐.๐๐
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

- เอกสารคู่มือควรเพิ่มรายละเอียดมากกว่านี้
- ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง

๓. กิจกรรมและภารกิจด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ/ระบบประปาหมู่บ้าน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๓๐	๖๐.๐๐
หญิง	๒๐	๔๐.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐.๐๐
๒๐ - ๓๙ ปี	๓๐	๖๐.๐๐
๔๐ - ๕๙ ปี	๒๐	๔๐.๐๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๐	๐.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา/ต่ำกว่า	๐	๐.๐๐
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	๒๐	๔๐.๐๐
ปริญญาตรี/เทียบเท่า	๓๐	๖๐.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐
อาชีพ		
นักศึกษา	๐	๐.๐๐
ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	๐	๐.๐๐
เกษตรกร	๒๐	๔๐.๐๐
ธุรกิจส่วนตัว	๑๐	๒๐.๐๐
รับจ้างทั่วไป	๒๐	๒๐.๐๐
อื่น ๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐

จากตอนที่ ๑ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปะโค ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน ๕๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐ อายุ ๒๐ - ๓๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ ระดับการศึกษาสูงสุด ปริญญาตรี/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจส่วนใหญ่เป็นอาชีพเกษตรกร และรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น **ด้านที่ ๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ**	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๔๐	๑๐			
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔๐	๑๐			
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๔๐	๑๐			
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๔๐	๑๐			
๑.๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๓๐	๒๐			
รวม	๑๙๐	๖๐			
ร้อยละ	๗๖.๐๐	๒๔.๐๐			

ประเด็น **ด้านที่ ๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	๔๐	๑๐			
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔๐	๑๐			
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔๐	๑๐			
๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔๐	๑๐			
๒.๕ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๔๐	๑๐			
รวม	๒๐๐	๕๐			
ร้อยละ	๘๐.๐๐	๒๐.๐๐			

ประเด็น **ด้านที่ ๓ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก**	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔๐	๑๐			
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่นที่จอดรถ ห้องน้ำที่นั่งคอยรับบริการ	๔๐	๑๐			

๓.๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔๐	๑๐			
๓.๔ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๓๐	๒๐			
๓.๕ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๔๐	๑๐			
รวม	๑๙๐	๖๐			
ร้อยละ	๗๖.๐๐	๒๔.๐๐			

จากตอนที่ ๒ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการกิจกรรมและภารกิจด้านให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลปะโค ในภาพรวมรายด้าน ดังนี้

ด้านที่ ๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๗๖.๐๐
ระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๒๔.๐๐
ระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๐.๐๐
ระดับความพึงพอใจน้อย ร้อยละ ๐.๐๐
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐

ด้านที่ ๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๘๐.๐๐
ระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๒๐.๐๐
ระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๐.๐๐
ระดับความพึงพอใจน้อย ร้อยละ ๐.๐๐
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐

ด้านที่ ๓ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๗๖.๐๐
ระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๒๔.๐๐
ระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๐.๐๐
ระดับความพึงพอใจน้อย ร้อยละ ๐.๐๐
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

- สถานที่ให้บริการคับแคบ

สรุปภาพรวมผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลปะโค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ			
	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	รวม
๑. ด้านให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๙๙.๒๐	๑๐๐	๙๙.๒๐	๙๙.๔๗
๒. ด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๙๒.๐๐	๙๕.๒๐	๙๓.๖๐	๙๓.๖๐
๓. ด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ/ระบบประปาหมู่บ้าน	๙๕.๒๐	๙๖.๐๐	๙๕.๒๐	๙๕.๔๗
รวมร้อยละ	**๙๕.๔๗**	**๙๗.๐๗**	**๙๖.๐๐**	**๙๖.๑๘**

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลปะโค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลปะโค โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ดังนี้

๑. กิจกรรมและภารกิจด้านให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๙.๒๐ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๑๐๐ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๙.๒๐ ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ร้อยละ ๙๙.๔๗

๒. กิจกรรมและภารกิจด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๒.๐๐ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๒๐ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๓.๖๐ ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ร้อยละ ๙๓.๖๐

๓. กิจกรรมและภารกิจด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ/ระบบประปาหมู่บ้าน ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๒๐ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๖.๐๐ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๒๐ ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ร้อยละ ๙๕.๔๗

จุดเด่นของการให้บริการ

๑. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)

๒. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์

๓. ความรวดเร็วในการให้บริการ

๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะ

๑. สถานที่ให้บริการคับแคบ

๒. เอกสารคู่มือควรเพิ่มรายละเอียดมากกว่านี้

๓. ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง