

รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีการ
ให้บริการของ
เทศบาลตำบลบ้านสา



เทศบาลตำบลบ้านสา
อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านสาอำเภอมือง จังหวัดพะเยา

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านสาอำเภอมือง จังหวัดพะเยา ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ และรับทราบปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านสา โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของงานในภารกิจของหน่วยงานต่อไป

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ตารางสรุปผู้ขอรับบริการ

ผู้ขอรับบริการ	๒๕๖๒						๒๕๖๓						
	ตค.	พย.	ธค.	มค.	กพ.	มีค.	เม.ย.	พค.	มิย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	รวม
จำนวนผู้ขอรับบริการ	๑๐	๗	๑๐	๒๗	๒๐	๒๘	๒๓	๒๘	๒๔	๒๖	๑๔	๒๕	๒๕๒

๑. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน

๑.๑. เพศ

๑.๑.๑. ชาย จำนวน ๑๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๕๕ %

๑.๑.๒. หญิง จำนวน ๑๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๔๕ %

จำนวนผู้ขอรับบริการทั้งหมด ๒๕๒ คน

๑.๒. อายุ

๑.๒.๑. ต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๑๙ คนคิดเป็นร้อยละ ๗.๕๕ %

๑.๒.๒. อายุ ๒๑ - ๓๐ ปี จำนวน ๓๖ คนคิดเป็นร้อยละ ๑๔.๘๗ %

๑.๒.๓. อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๖๗ คนคิดเป็นร้อยละ ๒๖.๖๗ %

๑.๒.๔. อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๕๙ คนคิดเป็นร้อยละ ๒๓.๘๑ %

๑.๒.๕. อายุ ๕๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๖๑ คนคิดเป็นร้อยละ ๒๔.๒๑ %

รวม จำนวน ๒๕๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสถานที่อำนวยความสะดวก

๒. ความคิดเห็นของผู้รับบริการ

หัวข้อติดตามและประเมินผล/เนื้อหา	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด ๕ 	มาก ๔ 	ปานกลาง ๓ 	น้อย ๒ 	ควรปรับปรุง ๑ 
๒.๑. การทำงานเป็นทีมและการประสานงาน	๑๙๘	๕๔	๐	๐	๐
๒.๒. การให้ความสำคัญต่อการบริการ	๑๙๕	๕๗	๐	๐	๐

๒.๓. ความเจ้าหน้าที่มีรวดเร็วในการให้บริการ	๒๑๕	๓๗	๐	๐	๐
๒.๔. มีความตั้งใจและเอาใจใส่ในการให้บริการ	๒๑๐	๔๒	๐	๐	๐
๒.๕. ความชัดเจนในการชี้แจงรายละเอียดต่าง ๆ ของงานที่ให้บริการในเรื่องของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	๑๘๙	๖๓	๐	๐	๐

-๒-

จากตารางที่ ๒ พบว่ามีความพึงพอใจมาก คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๓๒% ลำดับที่สอง คือ มีความตั้งใจและเอาใจใส่ในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๓% ลำดับที่สาม การทำงานเป็นทีมและการประสานงาน คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๕๗% ลำดับที่สี่ คือ การให้ความสำคัญต่อการบริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๓๘% และความชัดเจนในการชี้แจงรายละเอียดต่าง ๆ ของงานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐๐%





๓. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

- ๓.๑. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส พุดจาไพเราะ ให้บริการด้วยความเต็มใจ
- ๓.๒. การบริการของเจ้าหน้าที่รวดเร็ว
- ๓.๓. มีกาแฟ โอวัลติน ไว้บริการประชาชน
- ๓.๔. สถานที่คับแคบเกินไป
- ๓.๕. ควรให้ความรู้สร้างความเข้าใจในด้านการเสียภาษีของประชาชนให้มากขึ้น

๔. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านสา โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๙๒

หมายเหตุ : เกณฑ์ช่วงคะแนนเฉลี่ยเพื่อวัดระดับความพึงพอใจ

ช่วงคะแนนเฉลี่ย	๕	คะแนน	หมายถึง ระดับ มากที่สุด	
ช่วงคะแนนเฉลี่ย	๔	คะแนน	หมายถึง ระดับ มาก	
ช่วงคะแนนเฉลี่ย	๓	คะแนน	หมายถึง ระดับ ปานกลาง	
ช่วงคะแนนเฉลี่ย	๒	คะแนน	หมายถึง ระดับ น้อย	
ช่วงคะแนนเฉลี่ย	๑	คะแนน	หมายถึง ระดับ ควรปรับปรุง	