

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการของเทศบาลตำบลบ้านส้อง ประจำปีพ.ศ. ๒๕๖๓ (เดือนมกราคม ๒๕๖๓ – ธันวาคม ๒๕๖๓)

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านส้อง อำเภอเวียงสระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีพ.ศ. ๒๕๖๓ (เดือนมกราคม ๒๕๖๓ – ธันวาคม ๒๕๖๓) มีผลประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการด้านต่างๆ จากเทศบาลตำบลบ้านส้อง โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๓ (เดือนมกราคม ๒๕๖๓ – ธันวาคม ๒๕๖๓)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านส้อง อำเภอเวียงสระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านส้อง คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านส้อง มีผลการประเมินดังข้อมูลต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๕๒	๕๒.๐๐
หญิง	๔๘	๔๘.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
๒. เขต		
ในเขตเทศบาล	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
นอกเขตเทศบาล	๐	๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
๓. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐.๐๐
๒๑-๓๐ ปี	๒๒	๒๒.๐๐
๓๑-๔๐ ปี	๓๖	๓๖.๐๐
๔๑ ปีขึ้นไป	๔๒	๔๒.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

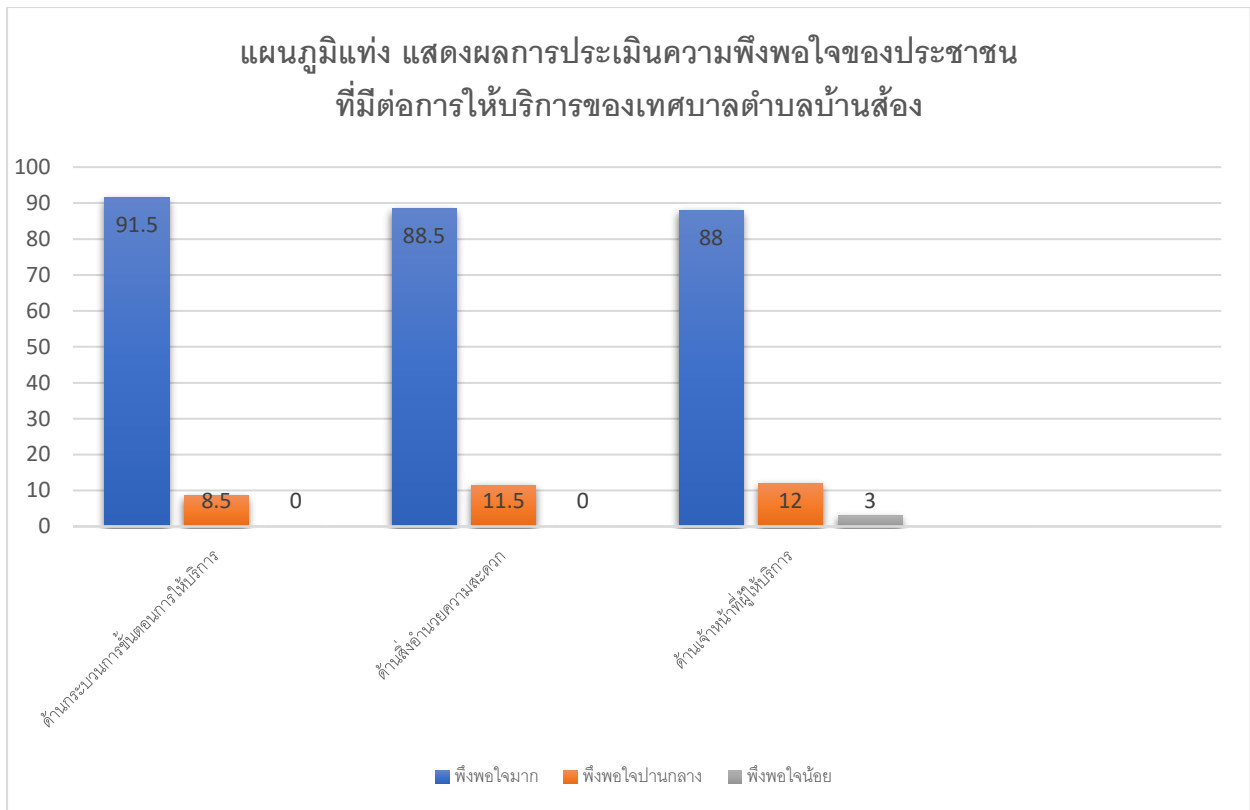
เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑. การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๑	๑.๐๐
๒. การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ ร้องเรียน	๒	๒.๐๐
๓. การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๔	๔.๐๐
๔. การชำระภาษีโรงเรือน ป่าย ที่ดิน บำรุงท้องที่ หรือ ชำระค่าน้ำประปา	๔๘	๔๘.๐๐
๕. การขอรับเบี้ยสวัสดิการ ต่างๆ	๔๓	๔๓.๐๐
๖. การขอฉีดวัคซีนป้องกัน โรคพิษสุนัขบ้า หรือขอถังขยะ	๒	๒.๐๐
๗. อื่นๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ด้าน	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ ปานกลาง	พึงพอใจ น้อย
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว	๙๘	๒	๐
๒. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๘๕	๑๕	๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ	๘๗	๑๓	๐
๒. มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๙๐	๑๐	๐
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	๘๗	๑๓	๐
๒. บริการด้วยความรวดเร็ว เต็มใจ และเอาใจใส่	๘๙	๑๑	๐

สรุปภาพรวม

ด้าน	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ ปานกลาง	พึงพอใจ น้อย
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๙๑.๕	๘.๕	๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๘.๕	๑๑.๕	๐
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๘๘.๐	๑๒	๐



จากผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านส้อง อำเภอเวียงสระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๓ ตั้งแต่เดือนมกราคม ๒๕๖๓ ถึง เดือนธันวาคม ๒๕๖๓ นั้น ผลปรากฏว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ได้คะแนนในภาพรวมมากที่สุด คือ ร้อยละ ๙๑.๕ ด้านที่สองคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้คะแนนเป็นลำดับที่สอง คือ ร้อยละ ๘๘.๕ และลำดับที่สามคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้คะแนนร้อยละ ๘๘.๐

ข้อเสนอแนะ

1. เจ้าหน้าที่ควรบริการประชาชนที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการ ให้มีความรวดเร็วมากขึ้นกว่าเดิม เพื่อที่ประชาชนที่ไต่ไม่ต้องรอนาน
2. เจ้าหน้าที่ควรแก้ไขปัญหาเรื่องน้ำประปาให้มีความใสสะอาด ไม่มีสีขุ่น หรือมีกลิ่น