

# สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการของเทศบาลตำบลบ้านส้อง ประจำปีพ.ศ. ๒๕๖๔ (เดือนมกราคม ๒๕๖๔ – ธันวาคม ๒๕๖๔)

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านส้อง อำเภอเวียงสระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีพ.ศ. ๒๕๖๔ (เดือนมกราคม ๒๕๖๔ – ธันวาคม ๒๕๖๔) มีผลประเมินดังนี้

## ๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการด้านต่างๆ จากเทศบาลตำบลบ้านส้อง โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐๐ คน

## ๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๓ (เดือนมกราคม ๒๕๖๔ – ธันวาคม ๒๕๖๔)

## ๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านส้อง อำเภอเวียงสระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี

## ๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านส้อง คือ การใช้ค่าร้อยละ

## ๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านส้อง มีผลการประเมินดังข้อมูลต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๔๒	๔๒.๐๐
หญิง	๕๘	๕๘.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
<b>๒. เขต</b>		
ในเขตเทศบาล	๙๗	๙๗.๐๐
นอกเขตเทศบาล	๓	๓.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
<b>๓. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒	๒.๐๐
๒๑-๓๐ ปี	๑๖	๑๖.๐๐
๓๑-๔๐ ปี	๔๐	๔๐.๐๐
๔๑ ปีขึ้นไป	๔๒	๔๒.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

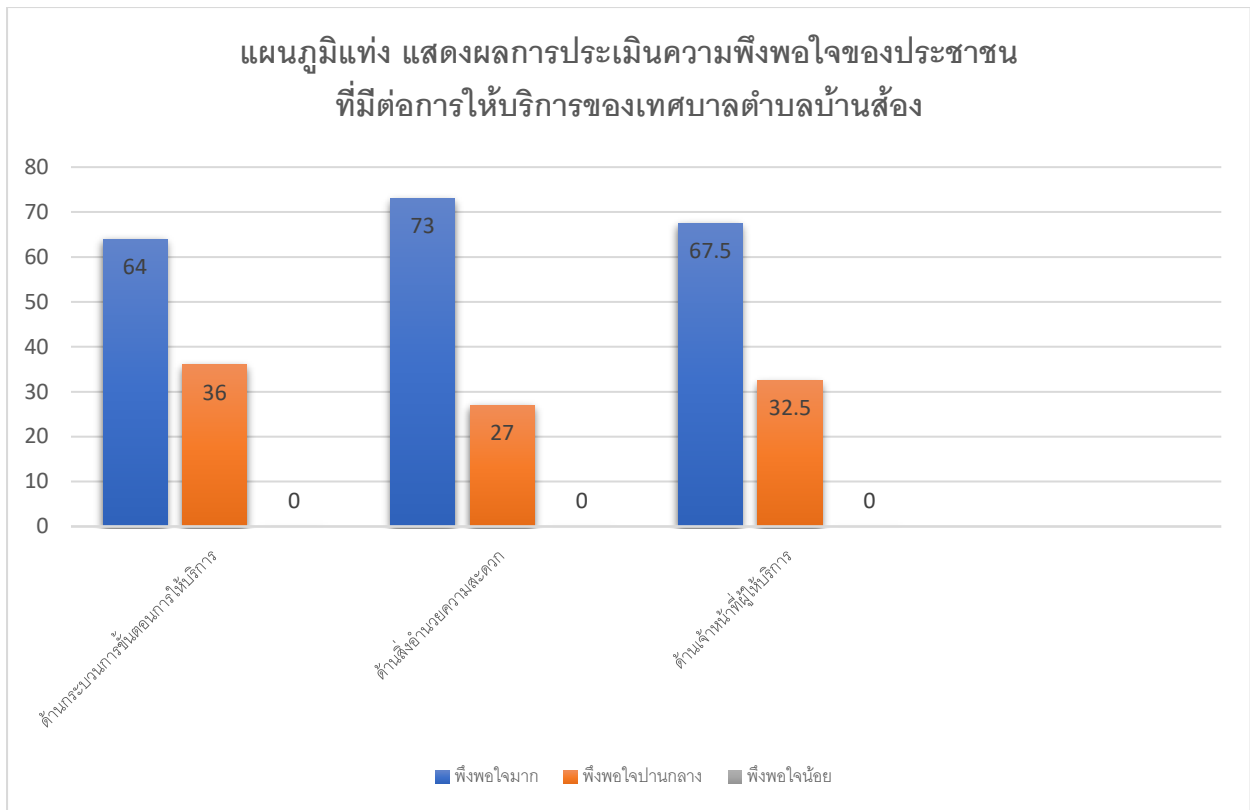
เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑. การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๕	๕.๐๐
๒. การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ ร้องเรียน	๔	๔.๐๐
๓. การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๑๕	๑๕.๐๐
๔. การชำระภาษีโรงเรือน ป่าย ที่ดิน บำรุงท้องที่ หรือ ชำระค่าน้ำประปา	๓๒	๓๒.๐๐
๕. การขอรับเบี้ยสวัสดิการ ต่างๆ	๓๘	๓๘.๐๐
๖. การขอฉีดวัคซีนป้องกัน โรคพิษสุนัขบ้า หรือขอถังขยะ	๒	๒.๐๐
๗. อื่นๆ	๔	๔.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

### ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ด้าน	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ ปานกลาง	พึงพอใจ น้อย
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>			
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว	๘๑	๑๙	๐
๒. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔๗	๕๓	๐
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ	๖๙	๓๑	๐
๒. มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๗๗	๒๓	๐
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	๖๘	๓๒	๐
๒. บริการด้วยความรวดเร็ว เต็มใจ และเอาใจใส่	๖๗	๓๓	๐

### สรุปภาพรวม

ด้าน	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ ปานกลาง	พึงพอใจ น้อย
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๖๔	๓๖	๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๗๓	๒๗	๐
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๖๗.๕	๓๒.๕	๐



จากผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านส้อง อำเภอเวียงสระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๔ ตั้งแต่เดือนมกราคม ๒๕๖๔ ถึง เดือนธันวาคม ๒๕๖๔ นั้น ผลปรากฏว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้คะแนนในภาพรวมมากที่สุด คือ ร้อยละ ๗๓ ด้านที่สองคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้คะแนนเป็นลำดับที่สอง คือ ร้อยละ ๖๗.๕ และลำดับที่สามคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ได้คะแนนร้อยละ ๖๔

### ข้อเสนอแนะ

๑. ควรมีขั้นตอนการบริการประชาชนที่สะดวกรวดเร็ว ไม่มีขั้นตอนมากมาย
๒. อยากให้เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเพิ่มเติมแก่ประชาชนที่มาใช้บริการขอคำปรึกษา