

รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ของเทศบาลตำบลเมืองยาว
อำเภอห้างฉัตร จังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลเมืองยาว อำเภอห้างฉัตร จังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๒๒๖ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลเมืองยาว ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลเมืองยาว ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๕๑	๒๒.๖
หญิง	๑๗๕	๗๗.๔
รวม	๒๒๖	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒	๐.๙
๒๑ – ๔๐ ปี	๒๗	๑๒.๐
๔๑ – ๖๐ ปี	๙	๔.๐
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๘๘	๘๓.๒
รวม	๒๒๖	

๓. ระดับการศึกษา	๒๐๐	๘๘.๕
ประถมศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/	๑๕	๖.๖
เทียบเท่า ปวช.	๑๑	๔.๙
ปริญญาตรี	๐	๐
สูงกว่าปริญญาตรี		
รวม	๒๒๖	

๔. อาชีพ	๒๐๕	๙๐.๗
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๐	๐
ผู้ประกอบการ	๑๗	๗.๕
ประชาชนผู้รับบริการ		
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กร	๐	๐
ชุมชน	๔	๑.๘
อื่น ๆ		
รวม	๒๒๖	

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ประเด็น	ความพึงพอใจ					
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ด้านเวลา						
1.1 การให้บริการเป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด	54	23.9	170	75.2	2	0.9
1.2 ความรวดเร็วในการ ให้บริการ	120	53.1	105	46.5	1	0.4
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
2.1 การติดป้ายประกาศหรือ แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและ ระยะเวลาการให้บริการ	118	52.2	106	46.9	2	0.9
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการ ให้บริการตามที่ประกาศไว้	136	60.2	87	38.5	3	1.3
2.3 การให้บริการตามลำดับ ก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับ บริการก่อน	210	92.9	16	7.1	0	0

ประเด็น	ความพึงพอใจ					
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	187	82.7	39	17.3	0	0
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	192	85.0	31	13.7	3	1.3
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	195	86.2	29	12.8	2	0.9
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	177	78.3	49	21.7	0	0
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	164	72.6	60	26.5	2	0.9
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	148	65.5	75	33.2	3	0.4
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	129	57.1	96	42.5	1	0.4
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	162	71.7	64	27.0	3	1.3
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	155	68.6	71	31.4	0	0
5. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	173	76.5	51	22.6	2	0.8

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลเมืองยาว โดยภาพรวมประชาชน มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๘

๗. ข้อเสนอแนะ

-