



รายงานผล

การสำรวจแบบความพึงพอใจการให้บริการของ
เทศบาลตำบลบ้านสร้าง
อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลบ้านสาข โทร. (๐๕๔) ๔๕๘๗๗๗

ที่ - วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปผลการรับบริการตามแบบประเมินผลความพึงพอใจ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบ้านสาข

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๕๒ กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยอย่างน้อยต้องมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ตลอดจนจัดให้มีการรับฟังและสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงการบริหารงานให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนมากที่สุด และเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจองค์กร มีประสิทธิภาพและความคุ้มค่า

ในการนี้จึงขอรายงานสรุปผลการรับบริการตามแบบประเมินผลความพึงพอใจ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ รายละเอียดดังต่อไปนี้

๑. รับเบียร์ยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ และผู้ติดเชื้อ	จำนวน	๔๕	ราย
๒. ขอข้อมูลข่าวสาร	จำนวน	๑๓	ราย
๓. ขอใช้สถานที่ราชการ	จำนวน	๑๒	ราย
๔. ช่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะขัดข้อง	จำนวน	๒๕	ราย
๕. ขออนุญาตก่อสร้าง/ตัดแปลง/รื้อถอนอาคาร	จำนวน	๒๓	ราย
๖. จัดเก็บภาษี/งานการเงิน/งานพัสดุ	จำนวน	๖๒	ราย
รวมทั้งสิ้น ๑๘๐ ราย (ตามรายละเอียดแนบท้าย)			

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ

(นางอรรรณ สายมัน)
นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ

ความเห็น เพื่อโปรดทราบ

(นางประนอม วังคำฟู)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็น ที่ร้อยตรี

ว่าที่ร้อยตรี

(ณรงค์ กาศสนก)

ปลัดเทศบาลตำบลบ้านสาข

คำสั่ง นายทรวงธิศักดิ์ ธิพิย์คำ

(นายทรวงธิศักดิ์ ธิพิย์คำ)
นายกเทศมนตรีตำบลบ้านสาข

สรุปการประเมินผลความพึงพอใจ เทศบาลตำบลบ้านสา
ตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓ - เดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ตารางสรุปผู้ขอรับบริการ

ผู้ขอรับบริการ	๒๕๖๓						๒๕๖๔						
	ตค.	พย.	ธค.	มค.	กพ.	มีค.	เม.ย.	พค.	มิย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	รวม
จำนวนผู้ขอรับบริการ	๑๐	๑๓	๙	๑๗	๑๕	๑๘	๑๔	๑๗	๑๖	๑๙	๑๕	๑๗	๑๘๐

๑. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน

๑.๑. เพศ

๑.๑.๑. ชาย จำนวน ๗๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๖๗ %

๑.๑.๒. หญิง จำนวน ๑๐๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๓๓ %

จำนวนผู้ขอรับบริการทั้งหมด ๑๘๐ คน

๑.๒. อายุ

๑.๒.๑. ต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๓๓ %

๑.๒.๒. อายุ ๒๑ - ๓๐ ปี จำนวน ๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๖๗ %

๑.๒.๓. อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๒๒ %

๑.๒.๔. อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ %

๑.๒.๕. อายุ ๕๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๗๘ %

รวม จำนวน ๑๘๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐

๒.สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านสา
โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ **คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๘๗**

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ				
	กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	ช่องทางการ ให้บริการ	เจ้าหน้าที่/ บุคลากร ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก	รวม
๑.งานเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ/ ผู้ป่วยเอดส์	๗๖.๘๙	๗๖.๖๗	๗๙.๕๖	๗๙.๒๖	๗๘.๑๐
๒.ขอข้อมูลข่าวสาร	๘๓.๐๘	๘๐.๗๗	๘๐.๐๐	๗๙.๔๙	๘๐.๘๔
๓.ขอใช้สถานที่ราชการ	๘๐.๐๐	๗๙.๑๗	๘๐.๐๐	๘๐.๕๖	๗๙.๙๓
๔.ซ่อมแซมไฟสาธารณะขัดข้อง	๗๗.๖๐	๗๘.๐๐	๗๖.๘๐	๘๐.๐๐	๗๘.๑๐
๕.ขออนุญาตก่อสร้าง/ตัดแปลง/รื้อถอนอาคาร	๗๘.๒๖	๘๑.๕๒	๘๐.๐๐	๗๘.๒๖	๗๙.๕๑
๖.งานจัดเก็บภาษี	๘๔.๑๙	๗๙.๘๔	๘๑.๙๔	๘๔.๙๕	๘๒.๗๓
	๘๐.๐๐	๗๙.๓๓	๗๙.๗๒	๘๐.๔๒	๗๙.๘๗

๓.ข้อเสนอแนะ





ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านสา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ทำให้เป็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้มารับบริการ และเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่องขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

๓.๑ จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านสา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา พบว่างานเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ/ ผู้ป่วยเอดส์ ขอข้อมูลข่าวสาร ขอใช้สถานที่ราชการ ซ่อมแซมไฟสาธารณะขัดข้อง ขออนุญาตก่อสร้าง/ตัดแปลง/รื้อถอนอาคาร งานจัดเก็บภาษี มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านสา ในด้านช่องทางการให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้เทศบาลตำบลบ้านสา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ดังนี้

-จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกและหลากหลายช่องทางเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสาร อาทิเช่น โทรศัพท์ สายด่วนนายกฯ สายด่วนปลัดเทศบาล Website Facebook กล้องรับฟังความคิดเห็น

-มีการติดตามผลการบริการและการสำรวจข้อมูลย้อนกลับ

หมายเหตุ : เกณฑ์ช่วงคะแนนเฉลี่ยเพื่อวัดระดับความพึงพอใจ

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