

รายงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเทศบาลตำบลเวียงตาล  
อำเภอห้างฉัตร จังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564

\*\*\*\*\*

1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มาใช้บริการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมิน เพื่อสรุปผล จำนวน 45 คน

2. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ 2564 (1 ตุลาคม 2563 – 30 กันยายน 2564)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลเวียงตาล อำเภอ ห้างฉัตร จังหวัดลำปาง รวมถึงการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนผ่านทางเว็บไซต์หลักของ หน่วยงาน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลเวียงตาล อำเภอ ห้างฉัตร จังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ 2564 (1 ตุลาคม 2563 – 30 กันยายน 2564) มีผลการ ประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	21	(46.66)
หญิง	24	(53.34)
รวม	45	(100.00)

---

**2. อายุระหว่าง**

ต่ำกว่า 18 ปี	-	-
18 – 25 ปี	3	(6.66)
25 – 35 ปี	11	(24.44)
35 – 60 ปี	19	(42.22)
มากกว่า 60 ปี	12	(26.66)
<b>รวม</b>	<b>45</b>	<b>(100.00)</b>

**3. การศึกษา**

ประถม	5	(11.11)
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	3	(6.66)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	18	(40.00)
ปริญญาตรี	15	(33.33)
ปริญญาโท	4	(8.88)
สูงกว่าปริญญาโท	-	-
อื่นๆ	-	-
<b>รวม</b>	<b>45</b>	<b>(100.00)</b>

**4. อาชีพ**

เกษตรกร	8	(17.77)
รับจ้าง	8	(17.77)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	2	(4.44)
รับราชการ	19	(42.22)
ข้าราชการบำนาญ	8	(17.77)
อื่น ๆ	-	-
<b>รวม</b>	<b>45</b>	<b>( 100.00 )</b>

---

## ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
1	การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ	42/93.33%	3/6.66%	-	-
2	มารยาทในการให้บริการประชาชน	40/88.88%	2/4.44%	-	-
3	ความตั้งใจในการให้บริการ และการเอาใจใส่	44/97.77%	-	1/2.22%	-
4	ความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ	42/93.33%	3/6.66%	-	-
5	ความชัดเจน ถูกต้อง ในการอธิบายข้อมูลต่างๆ	43/95.55%	-	2/4.44%	-
6	การประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ	44/97.77%	1/2.22%	-	-
7	สถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม	42/93.33%	3/6.66%	-	-
8	สถานที่จอดรถมีความเหมาะสม และเพียงพอ	35/77.77%	10/22.22%	-	-

จากตารางที่ 2 พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความตั้งใจในการให้บริการ และการเอาใจใส่ และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 97.77 ลำดับที่สอง คือ ความชัดเจน ถูกต้อง ในการอธิบายข้อมูลต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 95.55 ลำดับที่สาม คือ การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ, ความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ และสถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 93.33 และเรียงตามลำดับ คือ มารยาทในการให้บริการประชาชน คิดเป็นร้อยละ 88.88 และสถานที่จอดรถมีความเหมาะสม และเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 77.77

### 6. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ทศบาลตำบลเวียงตาล อำเภอห้างฉัตร จังหวัดลำปาง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.21

### 7. ข้อเสนอแนะ

- 7.1 ควรมีสถานที่จอดรถให้เหมาะสมกว่านี้
- 7.2 บุคลากรในการติดต่อประสานงานมีน้อย

\*\*\*\*\*