

ผลการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ  
เทศบาลตำบลบ้านแป้น อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน  
ประจำปี พ.ศ. 2562

ข้อมูลทั่วไป

เพศ	ความถี่	ร้อยละ
ชาย	56	40.3
หญิง	83	59.7
รวม	139	100.0

ผลการประเมิน พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 59.7 และเป็นเพศชาย จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 40.3

การศึกษา

การศึกษา	ความถี่	ร้อยละ
ประถมศึกษา	44	31.7
มัธยมศึกษา	46	33.1
ปริญญาตรี	45	32.4
อื่น ๆ	4	2.9
รวม	139	100.0

ผลการประเมิน พบว่า ผู้มาติดต่อส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 33.1 รองลงมา มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 32.4 มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 31.7 และอื่น ๆ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.9

หน่วยงานที่รับบริการ

หน่วยงาน	ความถี่	ร้อยละ
สำนักปลัด	8	5.8
กองคลัง	48	34.5

กองช่าง	38	27.3
กองวิชาการ	4	2.9
กองสาธารณสุข	9	6.5
กองสวัสดิการ	19	13.7
กองการศึกษา	13	9.4
รวม	139	100.0

ผลการประเมิน พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มาติดต่อที่ กองคลัง จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5 รองลงมา ได้แก่ กองช่าง จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 กองสวัสดิการ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 13.7 กองการศึกษา จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4 กองสาธารณสุข จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 สำนักปลัด จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8 และกองวิชาการและแผนงาน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.9

#### ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

##### 1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว

ระดับการประเมิน	ความถี่	ร้อยละ
มาก	66	47.5
มากที่สุด	73	52.5
รวม	139	100.0

ผลการประเมิน พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในเรื่องของขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว ในระดับมากที่สุด จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 52.5

##### 2. การให้บริการรวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

ระดับการประเมิน	ความถี่	ร้อยละ
มาก	65	46.8
มากที่สุด	74	53.2
รวม	139	100.0

ผลการประเมิน พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในเรื่องการให้บริการรวดเร็ว เป็นไปตาม

ระยะเวลาที่กำหนด ในระดับ มากที่สุด จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 53.2

### 3.มีการแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการและกำหนดผู้รับผิดชอบ

ระดับการประเมิน	ความถี่	ร้อยละ
ปานกลาง	2	1.4
มาก	45	32.4
มากที่สุด	92	66.2
รวม	139	100.0

ผลการประเมิน พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในเรื่องของการแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการและกำหนดผู้รับผิดชอบ ในระดับมากที่สุด จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 66.2

### 4.ความสะอาดในการให้บริการแต่ละขั้นตอน

ระดับการประเมิน	ความถี่	ร้อยละ
มาก	36	25.9
มากที่สุด	103	74.1
รวม	139	100.0

ผลการประเมิน พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในเรื่องของความสะอาดในการให้บริการแต่ละขั้นตอนในระดับมากที่สุด จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 74.1

### 5.มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ ฯลฯ

ระดับการประเมิน	ความถี่	ร้อยละ
ปานกลาง	2	1.4
มาก	32	23.0
มากที่สุด	105	75.5
รวม	139	100.0

ผลการประเมิน พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในเรื่องของช่องทางรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการเช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ ฯลฯ ในระดับ มากที่สุด จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 75.5

6. ความสุภาพ กิริยามายาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ระดับการประเมิน	ความถี่	ร้อยละ
มาก	46	33.1
มากที่สุด	93	66.9
รวม	139	100.0

ผลการประเมิน พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในเรื่องของความสุภาพ กิริยามาราทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ มากที่สุด จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 66.9

7. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ

ระดับการประเมิน	ความถี่	ร้อยละ
ปานกลาง	2	1.4
มาก	42	30.2
มากที่สุด	95	68.3
รวม	139	100.0

ผลการประเมินพบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในเรื่องของความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ในระดับ มากที่สุด จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 68.3

8. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ

ระดับการประเมิน	ความถี่	ร้อยละ
มาก	28	20.1
มากที่สุด	111	79.9
รวม	139	100.0

ผลการประเมิน พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในเรื่องของเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ฯลฯ ในระดับ มากที่สุด จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 79.9

9.เจ้าหน้าที่บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ

ระดับการประเมิน	ความถี่	ร้อยละ
ปานกลาง	1	0.7
มาก	45	32.4
มากที่สุด	93	66.9
รวม	139	100.0

ผลการประเมิน พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในเรื่องของเจ้าหน้าที่บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ ในระดับ มากที่สุด จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 66.9

10.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม

ระดับการประเมิน	ความถี่	ร้อยละ
ปานกลาง	2	1.4
มาก	26	18.7
มากที่สุด	111	79.9
รวม	139	100.0

ผลการประเมิน พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในเรื่องความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ในระดับมากที่สุด จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 79.9

11.ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ

ระดับการประเมิน	ความถี่	ร้อยละ
ปานกลาง	3	2.2
มาก	26	20.9
มากที่สุด	110	79.1
รวม	139	100.0

ผลการประเมิน พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในเรื่องความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือ

ในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 79.1