

การประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ

* งานชำระภาษี

สรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ด้านการชำระภาษีประจำปี 2562

เทศบาลตำบลบ้านนา อำเภอสครินทร์ จังหวัดพัทลุง

ตอนที่ 1 ลักษณะข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

- เพศชาย จำนวน 35 คน

- เพศหญิง จำนวน 45 คน

2. อายุ

- ต่ำกว่า 20 ปี จำนวน - คน

- 20 ถึง 30 ปี จำนวน 12 คน

- 31 ถึง 40 ปี จำนวน 20 คน

- 41 ปี ขึ้นไป จำนวน 48 คน

3. การศึกษา

- ประถมศึกษา จำนวน 15 คน

- มัธยมศึกษา จำนวน 18 คน

- อนุปริญญา/ปวส. จำนวน 27 คน

- ปริญญาตรี จำนวน 20 คน

- สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน - คน

- อื่นๆ จำนวน - คน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจ

ลำดับที่	ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
		ดีมาก	ดี	พอใจ	น้อยที่สุด
	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1	ขั้นตอนการให้บริการสะดวก รวดเร็ว	55	25		
2	ความถูกต้องของบริการที่ได้รับ	54	26		
3	มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่	51	29		
	ด้านช่องทางการให้บริการ				
1	สถานที่ในการรับชำระภาษีมีความสะดวก	62	18		
2	วันเวลาในการให้บริการมีความสะดวก	61	19		
3	มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	64	16		
	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1	เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอ	56	24		
2	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสุภาพ	59	21		
3	เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลที่ เป็นประโยชน์	65	15		
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1	มีป้ายแจ้งขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	62	18		
2	วัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการมีความเหมาะสมกับงาน	69	11		
3	มีที่นั่งพักรอขณะให้บริการ	64	16		
	รวม (คิดร้อยละ)	75.21	24.79		

หมายเหตุ - แบบสอบถามทั้งหมด 80 ชุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะ	แบบสอบถามลำดับที่
1	อยากให้มีการประชาสัมพันธ์ให้กว้างขวางครอบคลุมคนต่างพื้นที่จะได้ทราบข่าวสาร	10
2	บริเวณให้บริการควรมีสถานที่กว้างกว่านี้ แก้อั้วควรให้เพียงพอกับผู้มารับบริการ	39

การประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ

* งานสวัสดิการสังคม

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้บริการงานสวัสดิการและสังคม
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ตั้งแต่ เดือน ตุลาคม ๒๕๖๑ ถึง กันยายน ๒๕๖๒

๑. เพศ

- ชาย จำนวน ๒๘ คน
- หญิง จำนวน ๒๓ คน

๒. อายุ

- ต่ำกว่า ๑๕ ปี
- ๑๕ ถึง ๑๙ ปี จำนวน ๐ คน
- ๒๐ ถึง ๒๙ ปี จำนวน ๐ คน
- ๓๐ ถึง ๓๙ ปี จำนวน ๐ คน
- ๔๐ ถึง ๔๙ ปี จำนวน ๐ คน
- ๕๐ ถึง ๕๙ ปี จำนวน ๓๑ คน
- ๖๐ ถึง ๖๙ ปี จำนวน ๒๐ คน
- ๗๐ ถึง ๗๙ ปี จำนวน ๐ คน
- ๘๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๐ คน

๓. รับบริการด้าน

- คนพิการ จำนวน ๑๒ คน
- ผู้สูงอายุ จำนวน ๓๙ คน
- ผู้ด้อยโอกาส จำนวน ๐ คน
- อื่น.....

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจมาก		พอใจ		ไม่พอใจ	
	จำนวน ราย	ร้อยละ	จำนวน ราย	ร้อยละ	จำนวน ราย	ร้อยละ
๑.ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๒๕	๔๙.๐๓	๒๒	๔๓.๑๓	๔	๗.๘๔
๒.มีจุด/ช่องทางให้บริการที่เหมาะสมและเข้าถึงได้โดยสะดวก	๑๙	๓๖.๖๐	๓๑	๖๐.๑๓	๒	๓.๒๗
๓.ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๓๐	๕๘.๘๒	๑๗	๓๓.๓๔	๔	๗.๘๔
๔.ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔๑	๘๐.๓๙	๙	๑๗.๖๕	๑	๑.๙๖

การประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ

* งานทะเบียนพาณิชย์

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียนพาณิชย์
สำนักงานทะเบียนพาณิชย์เทศบาลตำบลบ้านนา อำเภอศรีนครินทร์ จังหวัดพัทลุง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์เทศบาลตำบลบ้านนา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒ มีผลการประเมินดังต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

๑. เพศ	จำนวนคน	คิดเป็นร้อยละ
ชาย	๑๙	๔๖.๓๔
หญิง	๒๒	๕๓.๖๖
รวม	๔๑	๑๐๐.๐๐

๒. อายุ	จำนวนคน	คิดเป็นร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๑๘	๔๓.๙๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๘	๑๙.๕๑
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๐	๒๔.๓๙
๕๑ ปีขึ้นไป	๕	๑๒.๒๐
รวม	๔๑	๑๐๐.๐๐

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ลำดับที่	ประเด็นการสอบถาม	ระดับความพึงพอใจ					
		พอใจมาก		พอใจ		ไม่พอใจ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑	มีจุด/ช่องทางให้บริการที่เหมาะสมและเข้าถึงได้โดยสะดวก	๓๘	๑๘.๕๔	๓	๑.๔๖	-	-
๒	มีขั้นตอนการให้บริการชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๓๙	๑๙.๐๒	๒	๐.๙๘	-	-
๓	ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๓๙	๑๙.๐๒	๒	๐.๙๘	-	-
๔	ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๔๑	๒๐.๐๐	-	-	-	-
๕	ความรวดเร็วในการให้บริการ	๓๘	๑๘.๕๔	๓	๑.๔๖	-	-
รวม		๑๙๕	๙๕.๑๒	๑๐	๔.๘๘	-	-

จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนพาณิชย์ จำนวน ๔๑ คน โดยภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการ ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๑๒

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ

* งานทะเบียนราษฎร์

สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ตั้งแต่ เดือน ตุลาคม ๒๕๖๑ ถึง กันยายน ๒๕๖๒

๑. เพศ

- ชาย จำนวน ๙๒ คน
- หญิง จำนวน ๑๐๓ คน

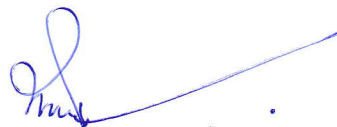
๒. อายุ

- ๑๕ ถึง ๑๙ ปี จำนวน ๑๐ คน
- ๒๐ ถึง ๒๙ ปี จำนวน ๒๗ คน
- ๓๐ ถึง ๓๙ ปี จำนวน ๔๗ คน
- ๔๐ ถึง ๔๙ ปี จำนวน ๕๕ คน
- ๕๐ ถึง ๕๙ ปี จำนวน ๔๑ คน
- ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๕ คน

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจมาก		พอใจ		ไม่พอใจ	
	จำนวน ราย	ร้อยละ	จำนวน ราย	ร้อยละ	จำนวน ราย	ร้อยละ
๑. ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๘๔	๙๔.๓๕	๑๑	๕.๖๕	-	-
๒. มีจุด/ช่องทางให้บริการที่เหมาะสมและเข้าถึงได้โดยสะดวก	๑๕๗	๘๐.๕๑	๓๘	๑๙.๔๙	-	-
๓ ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๑๗๕	๘๙.๗๔	๒๐	๑๐.๒๖	-	-
๔.ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๖๒	๘๓.๐๘	๓๓	๑๖.๙๒	-	-

หมายเหตุ แบบสอบถามทั้งหมด ๑๙๕ ชุด

สำเนาถูกต้อง



(นายมนูญ สมนูญ)

ผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านนา

การประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ

* งานโยธา

สรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ประจำปี 2562
เทศบาลตำบลบ้านนา อำเภอสครีนครินทร์ จังหวัดพัทลุง

ตอนที่ 1 ลักษณะข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

✦ เพศชาย จำนวน 7 คน

✦ เพศหญิง จำนวน 9 คน

2. อายุ

✦ ต่ำกว่า 20 ปี จำนวน - คน

✦ 20 ถึง 30 ปี จำนวน - คน

✦ 31 ถึง 40 ปี จำนวน 5 คน

✦ 41 ปี ขึ้นไป จำนวน 11 คน

3. การศึกษา

✦ ประถมศึกษา จำนวน 2 คน

✦ มัธยมศึกษา จำนวน 3 คน

✦ อนุปริญญา/ปวส. จำนวน 4 คน

✦ ปริญญาตรี จำนวน 6 คน

✦ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน

✦ อื่นๆ จำนวน - คน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจ

ลำดับ ที่	ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ		
		ดีมาก	ดี	พอใจ
	ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1	1. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	16		
2	2. ความถูกต้องของบริการที่ได้รับ	16		
3	3. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	14	2	
	ด้านช่องทางการให้บริการ			
1	1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	5	11	
2	2. ระยะเวลาในการให้บริการมีความสะดวก	14	2	
3	3. มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	7	9	
	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1	1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี	16		
2	2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	16		
3	3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	16		
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1	1. ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ	14	2	
2	2. วัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการมีความเหมาะสมกับงาน	9	7	
3	3. มีที่นั่งพักรอขณะให้บริการ	14	2	
	รวม (คิดร้อยละ)	81.77	18.23	