



การประเมินความพึงพอใจของประชาชน

ณ จุดบริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑



เทศบาลตำบลวัดเพลง

อำเภอวัดเพลง จังหวัดราชบุรี



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....งานบริหารทั่วไป สำนักปลัดเทศบาลตำบลวัดเพลง

ที่ รบ.๕๒๖๐๑/-

วันที่ ๒๔ กันยายน ๒๕๖๑

เรื่อง...สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลวัดเพลง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑
เรียน นายกเทศมนตรีตำบลวัดเพลง

เรื่องเดิม

ตามทีมงานบริหารทั่วไป สำนักปลัดเทศบาลตำบลวัดเพลง ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของสำนักงานเทศบาลตำบลวัดเพลงประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ซึ่งมีจำนวนผู้กรอกแบบประเมินความพึงพอใจจากการมารับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน นั้น

ข้อเท็จจริง

งานบริหารทั่วไป สำนักปลัดเทศบาลตำบลวัดเพลง จึงได้จัดทำรายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการต่าง ๆ ของสำนักงานเทศบาลตำบลวัดเพลงประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบท้ายมานี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

ศิริพันธ์

(นางสาวศิริพันธ์ ศิริมงคล)

เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติการ

เรียน รองปลัดเทศบาลตำบลวัดเพลง

๑. เพื่อโปรดทราบ

- งานบริหารทั่วไป รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ ณ จุดบริการของสำนักงานเทศบาลตำบลวัดเพลง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

(นายวิเศษ โกศล)

นักจัดการงานทะเบียนและบัตรชำนาญการ

รักษาการแทน

หัวหน้างานปลัดเทศบาล

เรียน ปลัดเทศบาลตำบลวัดเพลง

- เพื่อโปรดทราบ

สม

(นางสาวเดือน ยอดธรรม)

รองปลัดเทศบาลตำบลวัดเพลง

เรียน นายกเทศมนตรี

เพื่อโปรดทราบ

วิเศษ

สุวัฒน์

(นายสุวัฒน์ เล้าศิริวัฒน์พงศ์)

รองนายกเทศมนตรี ปฏิบัติราชการแทน

นายกเทศมนตรีตำบลวัดเพลง

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการต่าง ๆ
สำนักงานเทศบาลตำบลวัดเพลง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑
(เดือนตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๐ - เดือนกันยายน พ.ศ.๒๕๖๑)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ	ชาย จำนวน ๕๑ คน / หญิง จำนวน ๔๙ คน		
๒. อายุ	๑) ต่ำกว่า ๑๘ ปี จำนวน ๑๐ คน	๒) ระหว่าง ๑๘ - ๓๕ ปี จำนวน ๓๔ คน	
	๓) ระหว่าง ๓๖ - ๕๐ จำนวน ๓๔ คน	๔) มากกว่า ๕๐ ปี จำนวน ๒๒ คน	
๓. การศึกษา	๑) ประถมศึกษา จำนวน ๑๓ คน	๒) มัธยมศึกษา จำนวน ๒๓ คน	
	๓) ปวช./ปวส. จำนวน ๓๐ คน	๔) อนุปริญญา จำนวน ๕ คน	
	๕)ปริญญาตรี จำนวน ๑๔ คน	๖) สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๗ คน	
	๗) อื่น ๆ (ไม่มี) จำนวน ๘ คน		
๔. อาชีพ	๑) เกษตรกร จำนวน ๑๙ คน	๒) ลูกจ้าง จำนวน ๓๐ คน	
	๓) รับราชการ จำนวน ๑๘ คน	๔) ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๑๑ คน	
	๕) อื่น ๆ นักเรียน / นักศึกษา จำนวน ๒๒ คน		

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ลำดับที่	รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ			
		ดีมาก (คน)	ดี (คน)	พอใช้ (คน)	ควรปรับปรุง (คน)
๑	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย	๕๒	๔๑	๗	๐
๒	มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่	๓๗	๕๘	๕	๐
๓	ความสุภาพในการให้บริการ	๔๕	๕๑	๔	๐
๔	ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	๓๗	๕๙	๔	๐
๕	การจัดสถานที่เพื่อรอให้บริการ	๓๗	๖๐	๓	๐
๖	ห้องน้ำสะอาดมีเพียงพอต่อการให้บริการ	๓๔	๔๔	๒๒	๐
๗	มีน้ำดื่มสะอาดบริการอย่างเพียงพอ	๓๙	๔๒	๑๙	๐
๘	การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม	๓๙	๕๑	๑๐	๐

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

กลุ่มผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลวัดเพลง จะมีเพศชายมากกว่าเพศหญิง ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๑๘ - ๕๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับ ปวช./ปวส. และมีอาชีพเป็นลูกจ้าง

กลุ่มผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดเพลง ในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมาก ระดับดี และระดับพอใช้ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับควรปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง ๘ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมากเฉลี่ย ๕๐.๐๐ คน ระดับดี เฉลี่ย ๕๐.๗๕ คน และระดับพอใช้เฉลี่ย ๙.๒๕ คน ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอไม่มีข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นเพิ่มเติม แต่อย่างไรก็ตามในประเด็นนี้ผู้รับบริการก็มีความพึงพอใจในระดับดี

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

๑. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายที่แสดงให้เห็นได้ง่าย
ดีมาก ร้อยละ ๕๒ ดี ร้อยละ ๔๑ พอใช้ ร้อยละ ๗
๒. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่
ดีมาก ร้อยละ ๓๗ ดี ร้อยละ ๕๘ พอใช้ ร้อยละ ๕
๓. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสุภาพในการให้บริการ
ดีมาก ร้อยละ ๔๕ ดี ร้อยละ ๕๑ พอใช้ ร้อยละ ๔
๔. ผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ
ดีมาก ร้อยละ ๓๗ ดี ร้อยละ ๕๙ พอใช้ ร้อยละ ๔
๕. ผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดสถานที่รอให้บริการ
ดีมาก ร้อยละ ๓๗ ดี ร้อยละ ๖๐ พอใช้ ร้อยละ ๓
๖. ผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจด้านห้องน้ำที่มีความสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ
ดีมาก ร้อยละ ๓๔ ดี ร้อยละ ๔๔ พอใช้ ร้อยละ ๒๒
๗. ผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจด้านการมีน้ำดื่มบริการอย่างเพียงพอ
ดีมาก ร้อยละ ๓๙ ดี ร้อยละ ๔๒ พอใช้ ร้อยละ ๑๙
๘. มารับบริการมีระดับความพึงพอใจด้านการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม
ดีมาก ร้อยละ ๓๙ ดี ร้อยละ ๕๑ พอใช้ ร้อยละ ๑๐