ประกาศเทศบาลตำบลวังแซ้ม

เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

ตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ เทศบาลตำบลวังแซ้ม ได้สำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลตำบลวังแซ้ม ณ จุดบริการ และได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจเรียบร้อยแล้ว

เทศบาลตำบลวังแซ้ม จึงขอประกาศผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ ตามแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ เพื่อให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๔ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายมานิตย์ จันทร์เจิม)
นายกเทศมนตรีตำบลวังแซ้ม

สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ จำนวน ๑๐๐ คน มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น ๑๐๐ คน โดยคิดเป็น ๑๐๐ % โดยมีผู้รับบริการด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลวังแซ้ม ดังนี้

๑. ด้านการชำระภาษีและค่าธรรมเนียม จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐
๒. ด้านสวัสดิการสังคม จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐
๓. ด้านการขออนุญาตก่อสร้าง จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ
- เพศชาย จำนวน ๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖
- เพศหญิง จำนวน ๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔

๒. อายุ
- ต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒
- ๒๑ - ๔๐ปี จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘
- ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐
- ๖๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐

๓. การศึกษา
- ระดับประถมศึกษา จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕
- ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐
- ระดับปริญญาตรี จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐
- ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕

๔. อาชีพ
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐
- ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒
- ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐
- ค้าขาย/อาชีพอิสระ จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐
- เกษตรกร จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘
- ประชาชนทั่วไป จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก (๕)	พอใจ (๔)	พอใจน้อย (๓)	ไม่พอใจ (๒)	ไม่พอใจมาก (๑)
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๗๐ (ร้อยละ ๗๐)	๒๕ (ร้อยละ ๒๕)	๕ (ร้อยละ ๕)	๐ (ร้อยละ ๐)	๐ (ร้อยละ ๐)
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๘๐ (ร้อยละ ๘๐)	๑๕ (ร้อยละ ๑๕)	๕ (ร้อยละ ๕)	๐ (ร้อยละ ๐)	๐ (ร้อยละ ๐)
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๘๓ (ร้อยละ ๘๓)	๑๗ (ร้อยละ ๑๗)	๐ (ร้อยละ ๐)	๐ (ร้อยละ ๐)	๐ (ร้อยละ ๐)
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๘๔ (ร้อยละ ๘๔)	๑๕ (ร้อยละ ๑๕)	๑ (ร้อยละ ๑)	๐ (ร้อยละ ๐)	๐ (ร้อยละ ๐)
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๘๕ (ร้อยละ ๘๕)	๑๔ (ร้อยละ ๑๔)	๑ (ร้อยละ ๑)	๐ (ร้อยละ ๐)	๐ (ร้อยละ ๐)
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๘๐ (ร้อยละ ๘๐)	๒๐ (ร้อยละ ๒๐)	๐ (ร้อยละ ๐)	๐ (ร้อยละ ๐)	๐ (ร้อยละ ๐)
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๘๕ (ร้อยละ ๘๕)	๑๕ (ร้อยละ ๑๕)	๐ (ร้อยละ ๐)	๐ (ร้อยละ ๐)	๐ (ร้อยละ ๐)
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๘๒ (ร้อยละ ๘๒)	๑๖ (ร้อยละ ๑๖)	๒ (ร้อยละ ๒)	๐ (ร้อยละ ๐)	๐ (ร้อยละ ๐)
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๘๒ (ร้อยละ ๘๒)	๑๘ (ร้อยละ ๑๘)	๐ (ร้อยละ ๐)	๐ (ร้อยละ ๐)	๐ (ร้อยละ ๐)
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๘๕ (ร้อยละ ๘๕)	๑๕ (ร้อยละ ๑๕)	๐ (ร้อยละ ๐)	๐ (ร้อยละ ๐)	๐ (ร้อยละ ๐)
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๗๕ (ร้อยละ ๗๕)	๒๐ (ร้อยละ ๒๐)	๕ (ร้อยละ ๕)	๐ (ร้อยละ ๐)	๐ (ร้อยละ ๐)
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๘๕ (ร้อยละ ๘๕)	๑๕ (ร้อยละ ๑๕)	๐ (ร้อยละ ๐)	๐ (ร้อยละ ๐)	๐ (ร้อยละ ๐)
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรองรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๗๕ (ร้อยละ ๗๕)	๒๐ (ร้อยละ ๒๐)	๕ (ร้อยละ ๕)	๐ (ร้อยละ ๐)	๐ (ร้อยละ ๐)
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๗๐ (ร้อยละ ๗๐)	๒๘ (ร้อยละ ๒๘)	๒ (ร้อยละ ๒)	๐ (ร้อยละ ๐)	๐ (ร้อยละ ๐)

โปรดระบุปัญหาในการให้บริการ (ชื่องานบริการ)

- ไม่มี -

โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ (ชื่องานบริการ)

- ไม่มี –

สรุปผลความพึงพอใจในภาพรวม

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก (๕)	พอใจ (๔)	พอใจน้อย (๓)	ไม่พอใจ (๒)	ไม่พอใจมาก (๑)
๑. ด้านเวลา	๗๕	๒๐	๕	๐	๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๘๔	๑๕.๓	๐.๖๗	๐	๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๘๒.๘	๑๖.๘	๐.๔	๐	๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๗๖.๓	๒๐.๘	๓	๐	๐
รวม	๗๙.๕๒	๑๘.๒๒	๒.๒๖	๐	๐

จากจำนวนผู้กรอกแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ จำนวน ๑๐๐ คน มีระดับความพึงพอใจ สรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจ ระดับพอใจมาก (๕) คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๕๒
ระดับพอใจ (๔) คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๒๒
ระดับพอใจน้อย (๓) คิดเป็นร้อยละ ๒.๒๖
ระดับไม่พอใจ (๒) คิดเป็นร้อยละ ๐
ระดับไม่พอใจมาก (๑) คิดเป็นร้อยละ ๐