



ประกาศเทศบาลตำบลวังแซ้ม
เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

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

เทศบาลตำบลวังแซ้ม จึงขอประกาศผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ ตามแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ เพื่อให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๐ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายธนวัฒน์ ชุ่มจิตต์)
นายกเทศมนตรีตำบลวังแซ้ม

สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ จำนวน ๑๐๐ คน มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น ๑๐๐ คน โดยคิดเป็น ๑๐๐ % โดยมีผู้รับบริการด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลวังแฉ่ม ดังนี้

๑. ด้านการชำระภาษีและค่าธรรมเนียม	จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐
๒. ด้านสวัสดิการสังคม	จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐
๓. ด้านการขออนุญาตก่อสร้าง	จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ

- เพศชาย	จำนวน ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕
- เพศหญิง	จำนวน ๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕

๒. อายุ

- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐
- ๒๑ - ๔๐ ปี	จำนวน ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕
- ๔๑ - ๖๐ ปี	จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕
- ๖๑ ปีขึ้นไป	จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐

๓. การศึกษา

- ระดับประถมศึกษา	จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐
- ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	จำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑
- ระดับปริญญาตรี	จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐
- ระดับสูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๙

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	๗๕ (ร้อยละ ๗๕)	๒๐ (ร้อยละ ๒๐)	๕ (ร้อยละ ๕)	๐ (ร้อยละ ๐)	๐ (ร้อยละ ๐)
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๘๐ (ร้อยละ ๘๐)	๑๘ (ร้อยละ ๑๘)	๒ (ร้อยละ ๒)	๐ (ร้อยละ ๐)	๐ (ร้อยละ ๐)
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๘๒ (ร้อยละ ๘๒)	๑๗ (ร้อยละ ๑๗)	๑ (ร้อยละ ๑)	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 ๘๔)	๑๖ (ร้อยละ ๑๖)	๒ (ร้อยละ ๐)	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	๘๐ (ร้อยละ ๘๐)	๑๘ (ร้อยละ ๑๘)	๒ (ร้อยละ ๒)	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	๘๕ (ร้อยละ ๘๕)	๑๓ (ร้อยละ ๑๓)	๒ (ร้อยละ ๒)	๐ (ร้อยละ ๐)	๐ (ร้อยละ ๐)

โปรดระบุปัญหาในการให้บริการ (ช่องงานบริการ)

- ไม่มี -

โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ (ช่องงานบริการ)

- ไม่มี -

สรุปผลความพึงพอใจในภาพรวม

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก (๕)	พอใจ (๔)	พอใจน้อย (๓)	ไม่พอใจ (๒)	ไม่พอใจมาก (๑)
๑. ด้านเวลา	๗๗.๕๐	๑๙.๐๐	๓.๕๐	๐	๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๘๓.๖๗	๑๕.๓๓	๑.๐๐	๐	๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๘๒.๘๐	๑๖.๘๐	๐.๔๐	๐	๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๑.๒๕	๑๖.๕๐	๒.๒๕	๐	๐
รวม	๘๑.๓๐	๑๖.๙๑	๑.๗๙	๐	๐

จากจำนวนผู้กรอกแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ จำนวน ๑๐๐ คน มีระดับความพึงพอใจ สรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจ	ระดับพอใจมาก (๕)	คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๓๐
	ระดับพอใจ (๔)	คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๙๑
	ระดับพอใจน้อย (๓)	คิดเป็นร้อยละ ๑.๗๙
	ระดับไม่พอใจ (๒)	คิดเป็นร้อยละ ๐
	ระดับไม่พอใจมาก (๑)	คิดเป็นร้อยละ ๐