



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานธุรการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลวังขนาย
ที่ กจ.๕๔๘๐๑/..... วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๒
เรื่อง สรุปผลการสำรวจ เรื่อง แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒
เทศบาลตำบลวังขนาย

เรียน หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

ตามที่เทศบาลตำบลวังขนาย งานธุรการสำนักปลัดเทศบาลตำบลวังขนาย ได้ทำการสำรวจ
เรื่องแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ เทศบาลตำบลวังขนาย
เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาองค์กรให้ประชาชนได้รับประโยชน์อย่างสูงสุดนั้น

บัดนี้ การสำรวจความพึงพอใจ ดังกล่าวได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว โดยแจกแบบประเมิน
ให้กับผู้มาใช้บริการ ณ จุดรับบริการต่างๆ จำนวนทั้งสิ้น ๑๑๗ ฉบับ สรุปได้ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

เรียน ผู้พิทักษ์รักษาดำเนินคดี
- เพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวณัฐกัญญา ทองนำ)
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

๑/๕
(นางสาวเบญจพร โตอ่อน)
เจ้าพนักงานธุรการ

เรียน 501 ปลัดเทศบาล
- เพื่อโปรดทราบ
๒๐/๑๐/๖๒

เรื่อง 501 ปลัดเทศบาล
- เพื่อโปรดทราบ

นางณัฐกัญญา ทองนำ
ปลัดเทศบาล
- เรียน นายกเทศมนตรี
เพื่อโปรดทราบ

(นางฉวีรดา สังข์ปรีดา)
ปลัดเทศบาลตำบลวังขนาย

- ทราบ
- ดำเนินการตามที่เสนอ
- สั่งการ.....

(นายสมพร บำศิริ)
นายกเทศมนตรีตำบลวังขนาย

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
เทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ มีผลการประเมินดังนี้

๑.กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มาใช้บริการ และผู้ติดต่อประสานงานต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๑๗ คน

๒.ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒)

๓.เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

๔.การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕.ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลวังขนายประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒) มีผลประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑.เพศ		
ชาย	๕๖	๔๗.๘๗
หญิง	๖๑	๕๒.๑๓
รวม	๑๑๗	(๑๐๐.๐๐)
๒.อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๒๕ ปี	๓	๒.๕๖
๒๖ - ๔๕ ปี	๔๒	๓๕.๙๐
๔๖ - ๕๙ ปี	๔๗	๔๐.๑๗
มากกว่า ๖๐ ปี	๒๕	๒๑.๓๗
รวม	๑๑๗	(๑๐๐.๐๐)
๓.อาชีพ		
รับราชการ	๓	๒.๕๗
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	-	-
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๓๕	๒๙.๙๑
รับจ้าง	๔๓	๓๖.๗๕
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
เกษตรกร	๓๖	๓๐.๗๗
อื่นๆ	-	-
รวม	๑๑๗	(๑๐๐.๐๐)

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใช้	ต้องปรับปรุง
๑	การทักทายต้อนรับ	๘๕ ๗๒.๖๔%	๒๐ ๑๗.๐๙%	๙ ๗.๗๐%	๓ ๒.๕๗%	
๒	การแต่งกาย	๘๐ ๖๘.๓๘%	๒๐ ๑๗.๑๐%	๑๐ ๘.๕๔%	๕ ๔.๒๘%	๒ ๑.๗๐%
๓	กริยามารยาท	๙๕ ๘๑.๒๐%	๑๘ ๑๕.๔๐%	๒ ๑.๗๐%	๒ ๑.๗๐%	
๔	ความพร้อมในการให้บริการ	๑๐๙ ๙๓.๑๖%	๔ ๓.๔๑%	๓ ๒.๕๗%	๑ ๐.๘๖%	
๕	ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๑๕ ๙๘.๒๘%	๑ ๐.๘๖%	๑ ๐.๘๖%		
๖	การแจ้งข้อมูลความก้าวหน้าของงาน	๙๗ ๘๒.๙๐%	๑๔ ๑๑.๙๖%	๓ ๒.๕๗%	๓ ๒.๕๗%	
๗	ความถูกต้องครบถ้วนของงานที่บริการ	๙๒ ๗๘.๖๕%	๑๙ ๑๖.๒๔%	๔ ๓.๔๑%	๒ ๑.๗๐%	
๘	การให้คำปรึกษาแนะนำ	๑๑๒ ๙๕.๗๒%	๓ ๒.๕๘%	๒ ๑.๗๐%		
๙	สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ	๙๐ ๗๖.๙๓%	๒๐ ๑๗.๐๙%	๕ ๔.๒๘%	๒ ๑.๗๐%	
๑๐	ความยืดหยุ่นในการให้บริการ	๙๐ ๗๖.๙๓%	๑๕ ๑๒.๘๒%	๗ ๕.๙๘%	๔ ๓.๔๑%	๑ ๐.๘๖%

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความรวดเร็ว ตั้งใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒๘ ลำดับที่สอง คือ การให้คำปรึกษาและแนะนำขั้นตอนในการรับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๑๒ ลำดับที่สาม คือ ความพร้อมในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๖

๖.สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลวังขนายโดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔๗

๗.ข้อเสนอแนะ

๗.๑ ควรเพิ่มบุคลากรในการต้อนรับและให้คำแนะนำการให้บริการมากกว่านี้