

## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานธุรการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลวังขนาย

ที่ กจ ๕๔๘๐๑/.....วันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๖๓

เรื่อง สรุปผลการสำรวจ เรื่อง แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลวังขนาย

ตามที่เทศบาลตำบลวังขนายงานธุรการสำนักปลัดเทศบาลตำบลวังขนาย ได้ทำการสำรวจแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาองค์กรให้ประชาชนได้รับประโยชน์อย่างสูงสุดนั้น

บัดนี้ การสำรวจความพึงพอใจดังกล่าวได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว โดยแจกแบบประเมินให้กับผู้ที่มาใช้บริการ ณ จุดรับบริการต่างๆ จำนวนทั้งสิ้น ๒๕๓ ฉบับ สรุปได้ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

วิภากรินทร์

(นางภัทรินทร์ วรรณแก้ว)

นักจัดการงานทั่วไป

ความเห็นฝ่ายปกครอง

- ฝ้าย ปกครอง

(นางสาวอัจฉรา แก้วทอง)

หัวหน้าฝ่ายปกครอง

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

- ธีรวิทย์ คุ้มวัชรกิจ

(นายประวิทย์ คุ้มวัชรกิจ)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลตำบลวังขนาย

ความเห็นรองปลัดเทศบาล

- ธีรธรรมศักดิ์ ธีรธรรมารตสกุล

(นายธีรธรรมศักดิ์ ธีรธรรมารตสกุล)

รองปลัดเทศบาลตำบลวังขนาย

ความเห็นปลัดเทศบาล

- ศีลวิมลพร

๗๘

(นางฉวีรุธา สังข์ปรีดา)  
ปลัดเทศบาลตำบลวังขนาย

ความเห็นนายกเทศมนตรี

๗๙

๗๙

(นายสมพร บัวศิริ)  
นายกเทศมนตรีตำบลวังขนาย

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
เทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

.....  
สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง  
จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มีผลการประเมิน ดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง  
ผู้มาใช้บริการ และผู้ติดต่อประสานงานต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล  
จำนวน ๒๕๓ คน
๒. ระยะเวลาดำเนินการ  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓)
๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน  
แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัด  
กาญจนบุรี
๓. การวิเคราะห์ข้อมูล  
สถิติในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ
๔. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล  
แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลวังขนาย ประจำปีงบประมาณ  
๒๕๖๓ ( ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓ ) มีผลประเมินดังตาราง ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๙๗	๓๘.๓๓
หญิง	๑๕๖	๖๑.๖๗
รวม	๒๕๓	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๒๕ ปี	๓๐	๑๑.๘๖
๒๖-๔๕	๘๖	๓๔.๐๐
๔๖-๕๙	๗๔	๒๙.๒๔
มากกว่า ๖๐ ปี	๖๓	๒๕.๐๐
รวม	๒๕๓	(๑๐๐.๐๐)
๓. อาชีพ		
รับราชการ	๑๙	๐๘.๐๐
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๒๓	๐๙.๐๐
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๔๔	๑๗.๐๐
รับจ้าง	๙๓	๓๗.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	๒๙	๑๑.๐๐
เกษตรกร	๓๓	๑๓.๐๐
อื่น ๆ	๑๒	๐๕.๐๐
รวม	๒๕๓	(๑๐๐.๐๐)

**ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ**

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใช้	ต้องปรับปรุง
๑.	การทักทายต้อนรับ	๒๒๒ (๘๗.๗๕%)	๒๓ (๙.๐๙%)	๕ (๑.๙๘%)	๓ (๑.๑๘%)	๐ (๐.%)
๒.	การแต่งกาย	๑๙๖ (๗๗.๔๗%)	๔๕ (๑๗.๗๙%)	๗ (๒.๗๖%)	๕ (๑.๙๘%)	๐ (๐.%)
๓.	กริยามารยาท	๒๑๐ (๘๓.๐๐%)	๓๕ (๑๓.๘๓%)	๖ (๒.๓๗%)	๒ (๐.๘๐%)	๐ (๐.%)
๔.	ความพร้อมในการให้บริการ	๒๐๗ (๘๑.๘๑%)	๒๙ (๑๑.๔๗%)	๑๗ (๖.๗๒%)	๐ (๐.%)	๐ (๐.%)
๕.	ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๐๑ (๗๙.๔๔%)	๒๘ (๑๑.๐๗%)	๒๓ (๐๙.๐๙%)	๑ (๐.๔๐%)	๐ (๐.%)
๖.	การแจ้งข้อมูลความก้าวหน้าของงาน	๒๐๔ (๘๐.๖๓%)	๓๕ (๑๓.๘๓%)	๑๒ (๔.๗๔%)	๒ (๐.๘๐%)	๐ (๐.%)
๗.	ความถูกต้องครบถ้วนของงานที่บริการ	๒๒๑ (๘๗.๓๕%)	๒๓ (๙.๐๙%)	๙ (๓.๕๕%)	๐ (๐%)	๐ (๐.%)
๘.	การให้คำปรึกษาแนะนำ	๒๐๒ (๗๙.๘๔%)	๓๕ (๑๓.๘๓%)	๑๕ (๕.๙๓%)	๑ (๐.๔๐%)	๐ (๐.%)
๙.	สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ	๒๒๘ (๙๐.๑๒%)	๑๘ (๗.๑๑%)	๗ (๒.๗๗%)	๐ (๐%)	๐ (๐.%)
๑๐.	ความยืดหยุ่นในการให้บริการ	๑๙๐ (๗๕.๐๙%)	๔๑ (๑๖.๒๑%)	๒๐ (๗.๙๑%)	๒ (๐.๗๙%)	๐ (๐.%)

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๑๒

ลำดับที่สอง คือ การทักทายต้อนรับ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๗๕

ลำดับที่สาม คือ ความถูกต้องครบถ้วนของงานที่บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๓๕

๖.สรุปผลการประเมิน จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลวังขนาย

ภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๒๕

๗.ข้อเสนอแนะ

๗.๑ จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย ผลการวิเคราะห์ประเมินความพึงพอใจ จัดว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ดี เป็นที่น่าพอใจ ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจนั้น สามารถทำให้เทศบาลทราบว่า เราควรจะต้องปรับปรุงการบริการในส่วนใดบ้าง เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้รับพึงพอใจให้มากที่สุด และจักได้นำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริการประชาชนให้ดียิ่งๆ

ขึ้น ซึ่งในการประเมินผลทำให้ทราบว่า สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย ซึ่งข้อนี้ได้คะแนนประเมินสูงสุดคือ ๙๐.๑๒ % และข้อที่คะแนนต่ำสุด คือ เรื่องความยืดหยุ่นในการให้บริการประชาชน ซึ่งทางเทศบาลตำบลวังขนาย จักได้นำไปปรับปรุง และจักได้แจ้งเจ้าหน้าที่ให้อำนวยความสะดวกต่อประชาชนให้มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นในส่วนของสำนักปลัด กองคลัง และกองช่าง ขอให้เจ้าหน้าที่ทุกท่านช่วยอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนให้มากที่สุด เอกสารบางอย่างในการนำมาประกอบในการขออนุมัติ อนุญาต ต่างๆ หากมิใช่สาระสำคัญ อะไรพอที่จะยืดหยุ่น ได้ก็ขอให้เจ้าหน้าที่พิจารณาเป็นรายๆ ไป ซึ่งในส่วนของการคลัง บางครั้งเอกสารในการที่ประชาชนมาชำระภาษีประเภทต่างๆ นั้น อาจจะนำมาไม่ครบ อาจจะขาดเอกสารบางอย่าง หากมิใช่สาระสำคัญ ในการชำระภาษี เราควรยืดหยุ่นในเรื่องของเอกสารบางตัว ทำให้การชำระภาษีของประชาชน เป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว เช่น มีการรับเอกสารเพิ่มเติมทางไลน์ หรือทางไปรษณีย์ เพื่อลดปัญหาเรื่องการเดินทางมาชำระภาษีของประชาชน ในส่วนของสำนักปลัด และกองช่าง ก็เช่นเดียวกัน ในการยื่นเอกสารเพื่อขอขึ้นบัญชีรับเบี้ยผู้สูงอายุ และผู้พิการ หรือ ขออนุญาตก่อสร้างต่างๆ หากมิได้ผิดระเบียบหรือสร้างความเสียหายแก่เทศบาล ทางเทศบาลควรพิจารณาและยืดหยุ่นให้แก่ประชาชนต่อไป

.....