



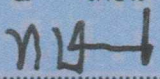
ประกาศเทศบาลตำบลวังศาลา
 เรื่อง เผยแพร่สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
 ของเทศบาลตำบลวังศาลา
 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

ตามที่ เทศบาลตำบลวังศาลา อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ได้จัดจุดประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการประชาสัมพันธ์ สำนักปลัดเทศบาล เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลวังศาลา ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ โดยทำแบบสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน ตั้งแต่เดือน มกราคม ถึง เดือน กันยายน ๒๕๖๓ (จำนวน ๙ เดือน)

เพื่อปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ เทศบาลตำบลวังศาลา ได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลวังศาลา ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ (รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้)

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๕ เดือน ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๓

ลงชื่อ..... 

(นายปรีชา บัวบาน)
 นายกเทศมนตรีตำบลวังศาลา



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลวังศาลา

ที่ กจ ๕๔๙๐๑ /

วันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พอใจ ต่อการให้บริการ

เรียน ปลัดเทศบาล / นายกเทศมนตรีตำบลวังศาลา

เนื่องด้วย สำนักปลัดเทศบาลตำบลวังศาลาได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลวังศาลา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ โดยทำแบบสำรวจผู้รับบริการจำนวน ๑๐๐ คน ตั้งแต่เดือน มกราคม ๒๕๖๓ ถึงเดือน กันยายน ๒๕๖๓ จำนวน ๙ เดือน

เพื่อปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๐ งานประชาสัมพันธ์ สำนักปลัดเทศบาล ได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลวังศาลา ประจำปี ๒๕๖๓ (รายละเอียดตามสิ่งที่แนบมาพร้อมนี้)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางจันทกัศอาภา ทองกล้า)

เจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์ชำนาญงาน

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด.....

(นางสมจิตต์ วิไลสุวรรณ)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นของปลัดเทศบาล.....

(นายศักดิ์ชัย รักดีฉนวน)

ปลัดเทศบาล

ความเห็นของนายกเทศมนตรี.....

(นายปรีชา บัวบาน)

นายกเทศมนตรีตำบลวังศาลา

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน
ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลวังศาลา อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓(มกราคม - กันยายน ๒๕๖๓)

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลวังศาลา อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (เดือนมกราคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๓) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลวังศาลา ผู้มาติดต่อราชการ และผู้มาติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่างแบบสอบถาม และ เก็บแบบสอบถามเพื่อสรุปการประเมิน จำนวน ๑๐๐ คน

๒. ระยะเวลาการดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เดือน มกราคม - กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๓

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลวังศาลา อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน คือการใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลวังศาลา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (เดือนมกราคม - กันยายน ๒๕๖๓) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	คิดเป็น ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
• ชาย	๕๐	๕๐ %	
• หญิง	๖๐	๖๐ %	รวม ๑๐๐ %
๒. อายุ			
• ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๗	๗ %	
• ๒๑ - ๔๐ ปี	๓๖	๓๖ %	
• ๔๑ - ๖๐ ปี	๓๓	๓๓ %	
• ๖๐ ปีขึ้นไป	๒๔	๒๔ %	รวม ๑๐๐ %
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
• ไม่ได้รับการศึกษา	๓	๓ %	
• ประถมศึกษา	๒๙	๒๙ %	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๔๕	๔๕ %	
•ปริญญาตรี	๒๓	๒๓ %	รวม ๑๐๐ %
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
• เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๑๓	๑๓ %	
• ผู้ประกอบการ	๑๗	๑๗ %	
• ประชาชนผู้รับบริการ	๖๐	๖๐ %	
• องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๑๐	๑๐ %	
• อื่นๆ โปรดระบุ	-	-	รวม ๑๐๐ %

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการบริการ

ประเด็น	ความพึงพอใจ			ความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๑๙.๐๐%	๖๙.๐๐%	๑๑.๐๐%	-	๑.๐๐%
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๖.๐๐%	๕๙.๐๐%	๑๙.๐๐%	๕.๐๐%	๑.๐๐%
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๕.๐๐%	๖๗.๐๐%	๒๒.๐๐%	๖.๐๐%	-
๒.๒ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๑๑.๐๐%	๔๐.๐๐%	๓๒.๐๐%	๑๑.๐๐%	๖.๐๐%
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๒๒.๐๐%	๖๔.๐๐%	๑๐.๐๐%	๓.๐๐%	๑.๐๐%
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๙.๐๐%	๖๒.๐๐%	๑๓.๐๐%	๕.๐๐%	๑.๐๐%
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๑๖.๐๐%	๗๘.๐๐%	๕.๐๐%	๑.๐๐%	-
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๑๔.๐๐%	๖๑.๐๐%	๑๘.๐๐%	๗.๐๐%	-
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๖.๐๐%	๓๙.๐๐%	๒๑.๐๐%	๒๙.๐๐%	๕.๐๐%
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๗.๐๐%	๗๕.๐๐%	๑๓.๐๐%	๕.๐๐%	-
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๕.๐๐%	๗๐.๐๐%	๑๖.๐๐%	๖.๐๐%	๓.๐๐%
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๑๐.๐๐%	๘๑.๐๐%	๙.๐๐%	-	-
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๐.๐๐%	๘๖.๐๐%	๔.๐๐%	-	-
๕. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๑๐.๐๐%	๘๓.๐๐%	๗.๐๐%	-	-
ภาพรวมคิดเป็นร้อยละ	๑๒.๑๔%	๖๖.๗๑%	๑๔.๒๙%	๕.๕๗%	๑.๒๙%
	๙๓.๑๔ %			๖.๘๖	

- (๑) กลุ่มผู้รับบริการของเทศบาลตำบลวังศาลา จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๒๑ - ๔๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า และสถานภาพของผู้มารับบริการได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการ
- (๒) ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังศาลา อยู่มณภาพรวมอยู่ในระดับ พอใจ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับ พอใจมาก พอใจ พอใจน้อย ไม่พอใจ และ ไม่พอใจมาก

(๓) รายการประเมินทั้ง ๑๔ รายการมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

ในระดับ พอใจมาก	เฉลี่ย	๑๒.๑๔ %	} ๙๓.๑๔%
ในระดับ พอใจ	เฉลี่ย	๖๖.๗๑ %	
ในระดับ พอใจน้อย	เฉลี่ย	๑๔.๒๙ %	
ในระดับ ไม่พอใจ	เฉลี่ย	๕.๕๗ %	} ๖.๘๖%
ในระดับ ไม่พอใจมาก	เฉลี่ย	๑.๒๙ %	

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจของเทศบาลตำบลวังศาลาโดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๔ % และไม่พึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๖.๘๖%

๗. ปัญหา

- (๑) ขาดแคลนเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย เช่น เทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ
- (๒) บัณฑิตประชาชนมีน้อยเกินไป

๘. ข้อเสนอแนะ

- (๑) ควรจัดหาเครื่องมือเครื่องใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อรองรับการทำงานในยุค ๔.๐
- (๒) เพิ่มจุดติดป้ายประชาสัมพันธ์ให้มากกว่าเดิม
- (๓) จัดทำบัตรคิวในการเข้ารับบริการ
- (๔) เพิ่มช่องทางในการให้บริการ เพื่อลดระยะเวลาในการเข้ารับบริการ