



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลวังศาลา

ที่ กจ ๕๕๙๐๑ / \_\_\_\_\_ วันที่ ๓ กันยายน ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พอใจ ต่อการให้บริการ

เรียน ปลัดเทศบาล / นายกเทศมนตรีตำบลวังศาลา

ด้วยสำนักปลัดเทศบาลตำบลวังศาลาได้ทำการสำรวจความพึงพอใจต่อผู้มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลวังศาลา ที่มาใช้บริการตามกองต่างๆ เช่น

กองคลัง - ชำระภาษี , ขอใช้เสียง

กองช่าง - ขออนุญาตก่อสร้าง , ร้องเรียนถนนชำรุด , ไฟฟ้าไม่สว่าง

สำนักปลัดเทศบาล - ลงทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ร้องเรียนบ้านพัง

กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม - ใบอนุญาตต่างๆ

โดยทำการสุ่มแจกแบบสอบถามให้กับผู้มาใช้บริการจำนวน ๑๐๐ คน โดยมีผลการประเมิน ดังนี้

## ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

| ข้อมูลทั่วไป                         | จำนวน (คน) | คิดเป็น ร้อยละ | หมายเหตุ |
|--------------------------------------|------------|----------------|----------|
| ๑. เพศ                               |            |                |          |
| • ชาย                                | ๔๗         | ๔๗             |          |
| • หญิง                               | ๕๓         | ๕๓             |          |
| ๒. อายุ                              |            |                |          |
| • ต่ำกว่า ๒๐ ปี                      | ๑๐         | ๑๐             |          |
| • ๒๑ - ๔๐ ปี                         | ๓๐         | ๓๐             |          |
| • ๔๑ - ๖๐ ปี                         | ๓๔         | ๓๔             |          |
| • ๖๐ ปีขึ้นไป                        | ๒๖         | ๒๖             |          |
| ๓. ระดับการศึกษาสูงสุด               |            |                |          |
| • ไม่ได้รับการศึกษา                  | ๑๑         | ๑๑             |          |
| • ประถมศึกษา                         | ๓๓         | ๓๓             |          |
| • มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า | ๓๐         | ๓๐             |          |
| • ปริญญาตรี                          | ๒๖         | ๒๖             |          |
| ๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ          |            |                |          |
| • เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร              | ๒๑         | ๒๑             |          |
| • ผู้ประกอบการ                       | ๑๐         | ๑๐             |          |
| • ประชาชนผู้รับบริการ                | ๖๓         | ๖๓             |          |
| • องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน   | ๖          | ๖              |          |
| • อื่นๆ โปรดระบุ .....               | -          | -              |          |

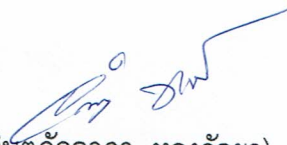
ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการบริการ

| ประเด็น  | ความพึงพอใจ  |        |          | ความไม่พึงพอใจ |            |
|--|--------------|--------|----------|----------------|------------|
|  | พอใจมาก      | พอใจ   | พอใจน้อย | ไม่พอใจ        | ไม่พอใจมาก |
| <b>๑. ด้านเวลา</b>   |              |        |          |                |            |
| ๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด  | ๕๙.๐๐%       | ๓๙.๐๐% | ๒.๐๐%    | -              | -          |
| ๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ  | ๓๘.๐๐%       | ๖๑.๐๐% | ๑.๐๐%    | ๒.๐๐%          | -          |
| <b>๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>  |              |        |          |                |            |
| ๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ                                | ๔๔.๐๐%       | ๔๘.๐๐% | ๘.๐๐%    | ๓.๐๐%          | -          |
| ๒.๒ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน   | ๔๕.๐๐%       | ๔๖.๐๐% | ๙.๐๐%    | ๑.๐๐%          | -          |
| <b>๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>  |              |        |          |                |            |
| ๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ   | ๕๗.๐๐%       | ๔๐.๐๐% | ๓.๐๐%    | ๒.๐๐%          | -          |
| ๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ   | ๓๘.๐๐%       | ๔๖.๐๐% | ๑๖.๐๐%   | -              | -          |
| ๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น               | ๒๕.๐๐%       | ๕๗.๐๐% | ๑๘.๐๐%   | -              | -          |
| ๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ | ๔๖.๐๐%       | ๔๙.๐๐% | ๕.๐๐%    | -              | -          |
| ๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ  | ๕๑.๐๐%       | ๔๔.๐๐% | ๕.๐๐%    | -              | -          |
| <b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>   |              |        |          |                |            |
| ๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ  | ๓๒.๐๐%       | ๔๙.๐๐% | ๑๘.๐๐%   | ๑.๐๐%          | -          |
| ๔.๒ จุด / ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก   | ๓๗.๐๐%       | ๔๕.๐๐% | ๑๘.๐๐%   | ๒.๐๐%          | -          |
| ๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ                     | ๓๖.๐๐%       | ๕๑.๐๐% | ๑๓.๐๐%   | ๒.๐๐%          | -          |
| ๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ   | ๔๒.๐๐%       | ๔๕.๐๐% | ๑๓.๐๐%   | ๓.๐๐%          | -          |
| <b>๕. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด</b>                            | ๔๐.๐๐%       | ๔๙.๐๐% | ๑๑.๐๐%   | ๒.๐๐%          | -          |
| <b>ภาพรวมคิดเป็นร้อยละ</b>   | ๔๓.๕๐%       | ๔๗.๒๒% | ๘.๒๘%    | ๑.๐๐%          | -          |
|  | <b>๙๙.๐๐</b> |        |          | <b>๑.๐๐</b>    |            |



สรุประดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังศาลาในภาพรวม ซึ่งได้จากการใช้แบบสอบถามความคิดเห็นจำนวน ๑๐๐ ชุด พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๙.๐๐ ไม่พอใจร้อยละ ๑.๐๐ แสดงว่า เทศบาลตำบลวังศาลาสามารถให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการอยู่ในระดับดีมาก แต่ยังมีบางส่วนที่ต้องดำเนินการให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ



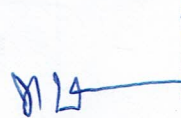
(นางจันทักคอร่า ทองกัลยา)  
เจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์ชำนาญงาน



(นางจิระนภัส จันท์เจริญ)  
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล



(นายศักดิ์ชัย รักดีฉนวน)  
ปลัดเทศบาล



(นายปรีชา บัวบาน)  
นายกเทศมนตรีตำบลวังศาลา