



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ

สำนักปลัดเทศบาล

ที่ รบ๕๔๒๐๑/

วันที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลเขาขวาง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเขาขวาง

ตามที่เทศบาลตำบลเขาขวาง ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลเขาขวาง รวมถึงการติดต่อหน่วยงานต่างๆ ภายในสังกัดเทศบาลฯ ทั้งนี้ เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับจากการสำรวจนี้ มาประมวลสรุปผลลัพท์ ทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้นต่อไป

ดังนั้น งานประชาสัมพันธ์ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลเขาขวาง จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลเขาขวาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๔-กันยายน ๒๕๖๔) รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวสมาลี พรมสุภา)

นักประชาสัมพันธ์ปฏิบัติการ

ความเห็นของหัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

- เพ็ญใจ ปรจกกรม

(นางเรณู วานิชกุล)

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

- เพ็ญใจ ปรจกกรม

(นายธานินทร์ วิรุฬห์ภูติ)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

- แจ้งกรณีแจ้งพรทาม ปี ๒๕๔๐



(นายธานีรัตน์ ปิณฑกุลิติ)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นรองปลัดเทศบาล

- แจ้งไว้เรื่องทง.



(นางสาววิญญ์ ยืน สังกัวรรณะ)
รองปลัดเทศบาล

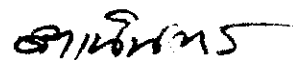
ความเห็นผู้บังคับบัญชาชั้นต้น

เพื่อโปรดทง.

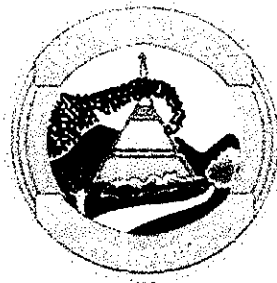


(นายสิริวัฒน์ ไพฑูริยกุล)
ปลัดเทศบาลตำบลเขาขวาง

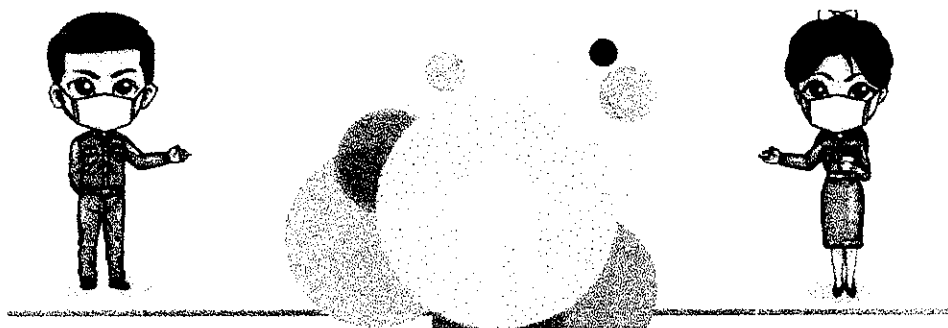
ความเห็นผู้บังคับบัญชาชั้นสูง



(นายมงคล นาคเนียม)
นายกเทศมนตรีตำบลเขาขวาง



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔



เทศบาลตำบลเขาขวาง
อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ
เทศบาลตำบลเขาขวาง อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔
(เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔)

เนื่องด้วยเทศบาลตำบลเขาขวางคำนึงถึงความพึงพอใจของประชาชนเป็นสำคัญ เทศบาลตำบลเขาขวางจึงได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการประชาชน เพื่อนำข้อบกพร่องต่าง ๆ มาปรับปรุงแก้ไขการให้บริการให้ดีขึ้น และสร้างความพึงพอใจ และประทับใจในการให้บริการมากขึ้น ขณะนี้ได้ผลสรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลเขาขวาง อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๓- กันยายน ๒๕๖๔) ดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการด้านต่างๆ จากเทศบาลตำบลเขาขวาง โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลเขาขวาง อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพอใจในการบริการประชาชน มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	38	(38)
หญิง	62	(62)
รวม	100	(100)
2. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า 20 ปี	12	(12)
21 – 40 ปี	26	(26)
41 – 60 ปี	38	(38)
มากกว่า 60 ปี	24	(24)
รวม	100	(100)
3. การศึกษา		
ประถม	45	(45)
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอน		
ปลาย/เทียบเท่า	31	(31)
ปริญญาตรี	24	(24)
อื่นๆ	-	
รวม	100	(100)
4. อาชีพ		
เกษตรกร	25	(25)
ผู้ประกอบการ	15	(15)
ประชาชนผู้รับบริการ	45	(45)
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กร/ ชุมชนอื่นๆ	15	(15)
รวม	100	(100)

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
1. ด้านเวลา					
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	36.5	58.1	5.4	-	-
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	33.3	60.2	6.5	-	-
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 การคิดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะการให้บริการ	40.5	54.2	5.3	-	-
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	38.7	57.0	4.3	-	-
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน	54.8	40.9	4.3	-	-
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้บริการ	45.2	47.3	7.5	-	-
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	37.6	55.9	6.5	-	-
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อมูลให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	35.4	58.1	6.5	-	-
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอ สิ่งตอบแทน ไม่รับสินบนไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	57.0	38.7	4.3	-	-
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	55.5	35.3	9.2	-	-

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	36.9	59.1	4.3	-	-
4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	40.9	52.7	6.5	-	-
4.3 ความเพียงพอสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ รับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	41.9	49.5	8.6	-	-
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	47.3	45.2	7.5	-	-
5. ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	44.1	52.7	3.2	-	-

จากตารางที่ 2 พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด คิดเป็นร้อยละ 96.8 ลำดับที่สอง คือ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการให้บริการตามที่ประกาศไว้ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอ สิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ 95.7

6. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลเขาขวาง

โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95

7. ข้อเสนอแนะ

1. ควรจัดให้มีบริการออนไลน์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน จะได้ไม่ต้องเดินทางมาที่สำนักงาน
2. ปรับปรุงระบบน้ำประปาให้มีคุณภาพที่ดีกว่าเดิม
3. ควรแก้ไขสัญญาณโทรศัพท์สำนักงานเสียงไม่ค่อยชัด