



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลวังน้ำซับ อำเภอสรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี

ที่ สพ ๕๖๓๐๑/๕๒๘

วันที่ ๒๗ กันยายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลวังน้ำซับประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลวังน้ำซับ

ตามที่เทศบาลตำบลวังน้ำซับได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังน้ำซับที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพท์การให้บริการและดำเนินการแก้ไขการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

สำนักปลัดเทศบาลตำบลวังน้ำซับ จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลวังน้ำซับ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวทิพย์สุดา วงศ์สุนทรชัย)

นักวิชาการตรวจสอบภายในปฏิบัติการ

ความเห็น.....

(นางสาวอรภัทร ศรีสุขณี)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลตำบลวังน้ำซับ

ความเห็น.....

(นายอนันต์ เข้มเงิน)

รองปลัดเทศบาล รักษาการแทน  
ปลัดเทศบาลตำบลวังน้ำซับ

ความเห็น.....

(นางสาวจิริยา โปธาสุน)

นายกเทศมนตรีตำบลวังน้ำซับ



แบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลวังน้ำซับ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ตอนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ	ชาย	จำนวน	๗๒	คน	ร้อยละ	๓๖.๐๐
	หญิง	จำนวน	๑๒๘	คน	ร้อยละ	๖๔.๐๐
						(๑๐๐.๐)
๒. อายุ	ต่ำกว่า ๒๐ ปี	จำนวน	๑๓	คน	ร้อยละ	๖.๕๐
	๒๑ - ๔๐ ปี	จำนวน	๗๖	คน	ร้อยละ	๓๘.๐๐
	๔๑ - ๖๐ ปี	จำนวน	๖๓	คน	ร้อยละ	๓๑.๕๐
	๖๐ ปีขึ้นไป	จำนวน	๔๘	คน	ร้อยละ	๒๔.๐๐
						(๑๐๐.๐)
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด	ประถมศึกษา	จำนวน	๕๘	คน	ร้อยละ	๒๙.๐๐
	ม.ต้น/ม.ปลาย/ปวช.	จำนวน	๖๓	คน	ร้อยละ	๓๑.๕๐
	อนุปริญญา/ปวส.	จำนวน	๓๑	คน	ร้อยละ	๑๕.๕๐
	ปริญญาตรี	จำนวน	๒๔	คน	ร้อยละ	๑๒.๐๐
	ปริญญาโท-เอก	จำนวน	๓	คน	ร้อยละ	๑.๕๐
	อื่น ๆ : ไม่ได้ศึกษา	จำนวน	๒๑	คน	ร้อยละ	๑๐.๕๐
						(๑๐๐.๐)

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

๑. การขอรับเบี้ยยังชีพ	จำนวน	๓๒	คน	ร้อยละ	๑๖.๐๐	
๒. การลงทะเบียนเด็กแรกเกิด	จำนวน	๒๑	คน	ร้อยละ	๑๐.๕๐	
๓. การจดทะเบียนพาณิชย์	จำนวน	๖	คน	ร้อยละ	๓.๐๐	
๔. การชำระภาษีโรงเรือน/ที่ดิน/ภาษีป้าย	จำนวน	๗๔	คน	ร้อยละ	๓๗.๐๐	
๕. การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	จำนวน	๑๐	คน	ร้อยละ	๕.๐๐	
๖. การขอใช้น้ำประปา	จำนวน	๑๒	คน	ร้อยละ	๖.๐๐	
๗. การขอรับบริการเก็บขยะ/ถังขยะ	จำนวน	๑๐	คน	ร้อยละ	๕.๐๐	
๘. การชำระค่าน้ำประปา/ขยะ	จำนวน	๒๔	คน	ร้อยละ	๑๒.๐๐	
๙. การร้องเรียน/ร้องทุกข์	จำนวน	๕	คน	ร้อยละ	๒.๕๐	
๑๐. อื่น ๆ : ยกเลิกใช้น้ำประปา	จำนวน	๑	คน	ร้อยละ	๐.๕๐	
เปลี่ยนมิเตอร์น้ำ	จำนวน	๕	คน	ร้อยละ	๒.๕๐	
						(๑๐๐.๐)

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๖๘ (๓๔.๐๐)	๘๑ (๔๐.๕๐)	๔๔ (๒๒.๐๐)	๗ (๓.๕๐)	๐ (๐.๐๐)
๑.๒ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๑๓๕ (๖๗.๕๐)	๕๙ (๒๙.๕๐)	๖ (๓.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)
๑.๓ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๖๒ (๓๑.๐๐)	๗๗ (๓๘.๕๐)	๔๘ (๒๔.๐๐)	๑๓ (๖.๕๐)	๐ (๐.๐๐)
<b>๒. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>					
๒.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี บริการอย่างสุภาพ	๑๐๒ (๕๑.๐๐)	๗๐ (๓๕.๐๐)	๒๘ (๑๔.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)
๒.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๘๗ (๔๓.๕๐)	๑๑๓ (๕๖.๕๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)
๒.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้อง เป็นต้น	๑๒๖ (๖๓.๐๐)	๖๗ (๓๓.๕๐)	๗ (๓.๕๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)
๒.๔ เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบนหรือสิ่งตอบแทน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๒๐๐ (๑๐๐)	๐	๐	๐	๐
<b>๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๓.๑ มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ	๑๒๔ (๖๒.๐๐)	๕๘ (๒๙.๐๐)	๑๒ (๖.๐๐)	๖ (๓.๐๐)	๐ (๐.๐๐)
๓.๒ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ	๑๐๒ (๕๑.๐๐)	๘๔ (๔๒.๐๐)	๑๔ (๗.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)
๓.๓ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๖๗ (๓๓.๕๐)	๑๐๔ (๕๒.๐๐)	๒๐ (๑๐.๐๐)	๗ (๓.๕๐)	๒ (๑.๐๐)
<b>๔. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด</b>	๖๕ (๓๒.๕๐)	๘๕ (๔๒.๕๐)	๔๔ (๒๒.๐๐)	๖ (๓.๐๐)	๐ (๐.๐๐)

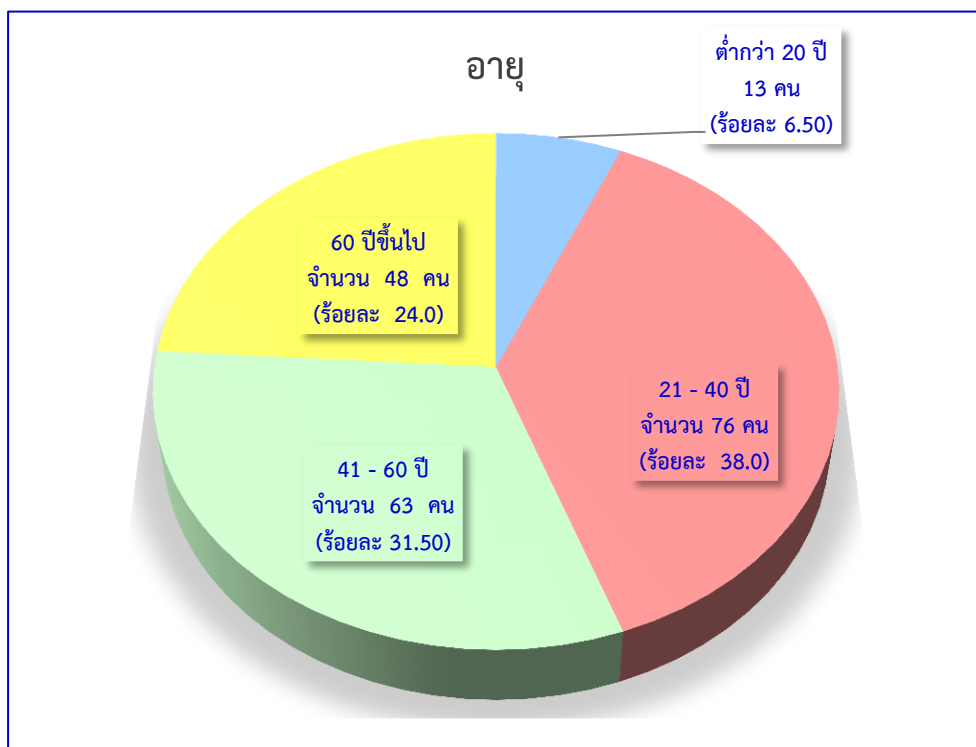
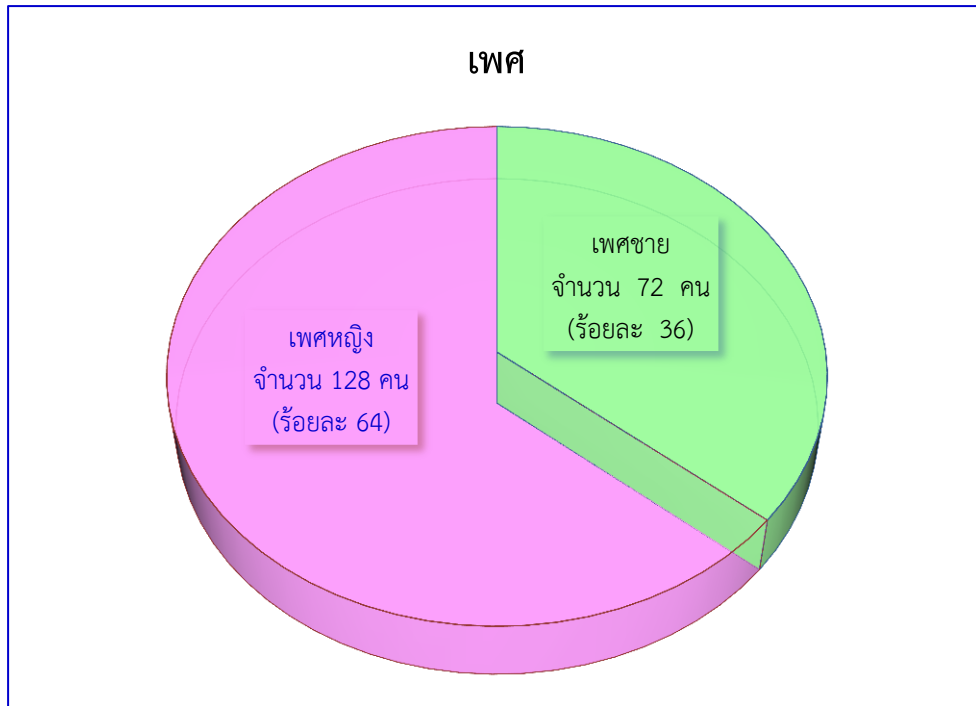
ตอนที่ ๔ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

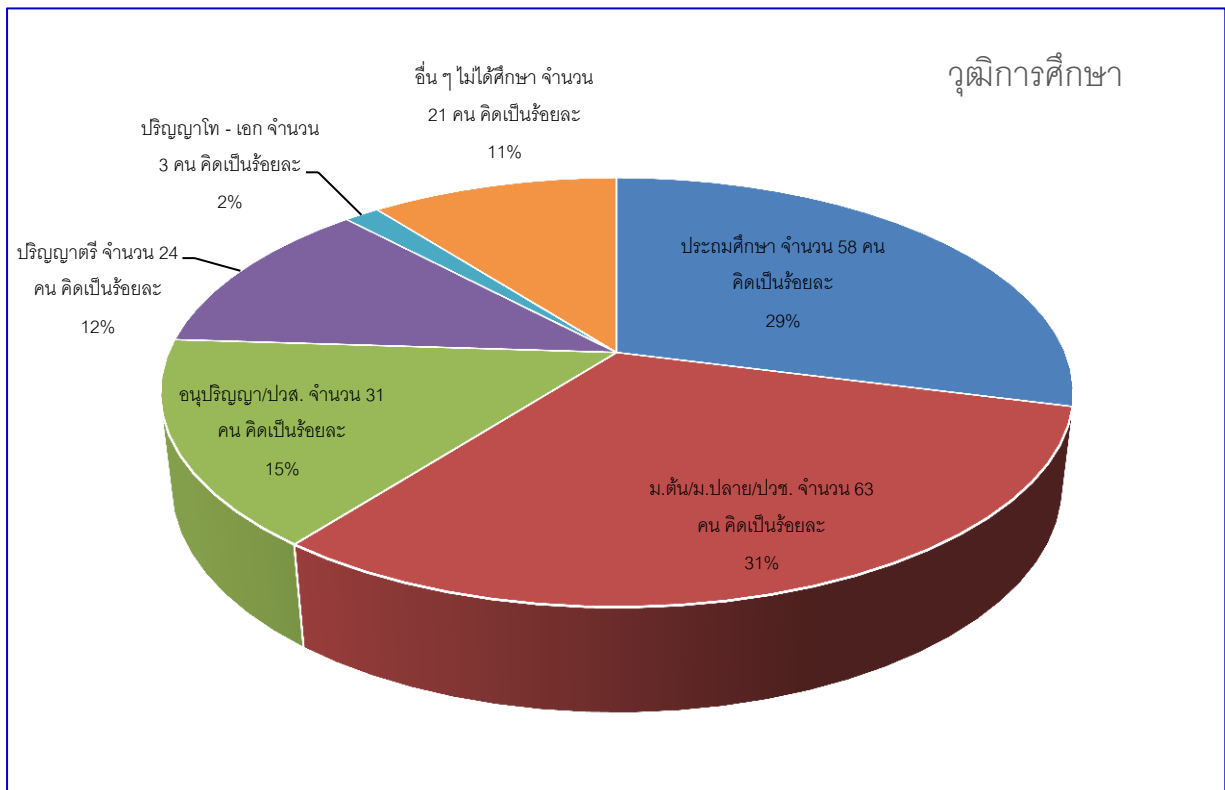
ปัญหา ๑. เจ้าหน้าที่น้อย บางครั้งนั่งรอนาน

ข้อเสนอแนะ ๑. อยากให้เพิ่มเจ้าหน้าที่ให้มากขึ้นเพื่อบริการเร็วขึ้น

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลวังน้ำซับ พบว่า ด้านเพศ เป็นเพศชายจำนวน ๗๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖ เป็นเพศหญิงจำนวน ๑๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๔ ด้านอายุ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๒๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๐ และระดับการศึกษาสูงสุดส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๐





๒. เรื่องที่ขอรับบริการ พบว่า มีผู้มารับบริการขอรับบริการในเรื่องการขอรับเบี้ยยังชีพจำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐ การลงทะเบียนเด็กแรกเกิดจำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๕๐ การจดทะเบียนพาณิชย์จำนวน ๖ คนคิดเป็นร้อยละ ๓ การชำระภาษีโรงเรือน/ที่ดิน/ภาษีป้ายจำนวน ๗๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๐ การขออนุญาตก่อสร้างอาคารจำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๐ การขอใช้น้ำประปาจำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๐ การขอรับบริการเก็บขยะ/ถังขยะจำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๐ การชำระค่าน้ำประปา/ขยะจำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒ การร้องเรียน/ร้องทุกข์จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๕๐ และ อื่น ๆ : ยกเลิกใช้น้ำประปาจำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๕๐ และเปลี่ยนมิเตอร์น้ำจำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๕๐

๓. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลวังน้ำซับ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามใน ๑.ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยร้อยละ ๖๗.๕๐ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ๑.๒ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน ๒.ด้านบุคลากรที่ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยร้อยละ ๑๐๐.๐ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ๒.๔ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบนหรือสิ่งตอบแทน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด เฉลี่ยร้อยละ ๖๒.๐ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ๓.๑ มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ และด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เฉลี่ยร้อยละ ๔๒.๕๐