



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลวังหว้า

ที่ วันที่ ๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลวังหว้า
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลวังหว้า

ตามที่ สำนักปลัด เทศบาลตำบลวังหว้า ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ที่มาขอรับบริการของเทศบาลตำบลวังหว้า (แบบสอบถาม) ตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔ - เดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับมาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติราชการ และมีผู้ทำแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการมาขอรับบริการฯ จำนวน ๓๑๗ คน นั้น

ในการนี้ สำนักปลัด ได้ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาขอรับบริการของเทศบาลตำบลวังหว้า เสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานสรุปผลแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการดังกล่าว รายละเอียดตามเอกสารแนบท้าย


จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(นางสาวระพีพรรณ โฉมงาม)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

(ลงชื่อ).....

(นางสาวระพีพรรณ โฉมงาม)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล รักษาการแทน
ปลัดเทศบาล

(ลงชื่อ).....

(นายปริญญา วราสินธุ์)
นายกเทศมนตรีตำบลวังหว้า

4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด					

ข้อเสนอแนะ

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

๑
 ๒
 ๓
 ๔
 ๕
 ๖
 ๗
 ๘
 ๙
 ๑๐
 ๑๑
 ๑๒
 ๑๓
 ๑๔
 ๑๕
 ๑๖
 ๑๗
 ๑๘
 ๑๙
 ๒๐
 ๒๑
 ๒๒
 ๒๓
 ๒๔
 ๒๕
 ๒๖
 ๒๗
 ๒๘
 ๒๙
 ๓๐
 ๓๑
 ๓๒
 ๓๓
 ๓๔
 ๓๕
 ๓๖
 ๓๗
 ๓๘
 ๓๙
 ๔๐
 ๔๑
 ๔๒
 ๔๓
 ๔๔
 ๔๕
 ๔๖
 ๔๗
 ๔๘
 ๔๙
 ๕๐
 ๕๑
 ๕๒
 ๕๓
 ๕๔
 ๕๕
 ๕๖
 ๕๗
 ๕๘
 ๕๙
 ๖๐
 ๖๑
 ๖๒
 ๖๓
 ๖๔
 ๖๕
 ๖๖
 ๖๗
 ๖๘
 ๖๙
 ๗๐
 ๗๑
 ๗๒
 ๗๓
 ๗๔
 ๗๕
 ๗๖
 ๗๗
 ๗๘
 ๗๙
 ๘๐
 ๘๑
 ๘๒
 ๘๓
 ๘๔
 ๘๕
 ๘๖
 ๘๗
 ๘๘
 ๘๙
 ๙๐
 ๙๑
 ๙๒
 ๙๓
 ๙๔
 ๙๕
 ๙๖
 ๙๗
 ๙๘
 ๙๙
 ๑๐๐

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน ๓๑๗ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
- ชาย	๑๔๓	๔๕.๑	
- หญิง	๑๗๔	๕๔.๙	
๒. อายุ			
- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๔	๑.๓	
- ๒๑ - ๔๐ ปี	๘๓	๒๖.๒	
- ๔๑ - ๕๙ ปี	๑๔๓	๔๕.๑	
- ๖๐ ปี ขึ้นไป	๘๗	๒๗.๔	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
- ประถมศึกษา	๑๓๕	๔๒.๖	
- มัธยมศึกษาตอนต้น	๔๓	๑๓.๖	
- มัธยมศึกษาตอนปลาย	๖๕	๒๐.๕	
- อนุปริญญา	๓๕	๑๑	
- ปริญญาตรี	๓๓	๑๐.๔	
- สูงกว่าปริญญาตรี	๓	๐.๙๕	
- อื่น ๆ	๓	๐.๙๕	
๔. อาชีพของผู้มารับบริการ			
- เกษตรกร	๑๒๐	๓๗.๙	
- ค้าขาย	๖๓	๑๙.๙	
- รับจ้าง	๙๕	๒๙.๙	
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๑	๓.๕	
- อื่น ๆ	๒๘	๘.๘	

สรุปความพึงพอใจของผู้มารับบริการ
เทศบาลตำบลวังห้ว อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังห้ว

เกณฑ์คะแนน

แบบสำรวจความพึงพอใจผู้มารับบริการ โดยกำหนดค่าของคะแนน ดังนี้

คะแนน ๕ คะแนน	หมายถึง	พอใจมากที่สุด
คะแนน ๔ คะแนน	หมายถึง	พอใจมาก
คะแนน ๓ คะแนน	หมายถึง	พอใจปานกลาง
คะแนน ๒ คะแนน	หมายถึง	พอใจน้อย
คะแนน ๑ คะแนน	หมายถึง	พอใจน้อยที่สุด

เกณฑ์ในการแปลความหมาย ของค่าเฉลี่ยความพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม กำหนดดังนี้

๔.๕๑ - ๕.๐	หมายถึง	ดีมาก
๓.๕๑ - ๔.๕๐	หมายถึง	ดี
๒.๕๑ - ๓.๕๐	หมายถึง	พอใช้
๑.๕๑ - ๒.๕๐	หมายถึง	ปรับปรุง
ต่ำกว่า ๑.๕๐	หมายถึง	ต้องปรับปรุงเร่งด่วน

โดยแบ่งหัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ ดังนี้

๑. ด้านเวลา
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					\bar{X}	ระดับความพอใจ
	๕	๔	๓	๒	๑		
๑. ด้านเวลา							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓๑๖	๑	๐	๐	๐	๔.๙๙	ดีมาก
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๓๑๖	๑	๐	๐	๐	๔.๙๙	ดีมาก
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๓๑๖	๑	๐	๐	๐	๔.๙๙	ดีมาก
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๓๑๖	๑	๐	๐	๐	๔.๙๙	ดีมาก
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๓๑๗	๐	๐	๐	๐	๕	ดีมาก
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๓๑๖	๑	๐	๐	๐	๔.๙๙	ดีมาก
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๓๑๖	๑	๐	๐	๐	๔.๙๙	ดีมาก
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๓๑๖	๑	๐	๐	๐	๔.๙๗	ดีมาก
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๓๑๗	๐	๐	๐	๐	๕	ดีมาก
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๓๑๖	๑	๐	๐	๐	๔.๙๙	ดีมาก
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๓๑๖	๑	๐	๐	๐	๔.๙๙	ดีมาก
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๓๑๖	๑	๐	๐	๐	๔.๙๙	ดีมาก
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๓๑๕	๒	๐	๐	๐	๔.๙๙	ดีมาก
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๓๑๖	๑	๐	๐	๐	๔.๙๙	ดีมาก
๕. ท่านมีความพึงพอใจพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	๓๑๖	๑	๐	๐	๐	๔.๙๙	ดีมาก
ค่าเฉลี่ยรวมทั้งสิ้น						๔.๙๙	ดีมาก

สรุปผลการสำรวจ

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อเทศบาลตำบลวังห้ว โดยการสำรวจครั้งนี้ คือ ผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลวังห้ว

ผลการสำรวจพบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจของเทศบาลตำบลวังห้ว อยู่ในระดับดีมาก รวมค่าเฉลี่ย ๔.๙๙

ลงชื่อ



ผู้รายงาน

(นางสาวระพีพรรณ โฉมงาม)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล