



ประกาศเทศบาลตำบลวังศาลา  
เรื่อง เผยแพร่สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลวังศาลา  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ตามที่ เทศบาลตำบลวังศาลา อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ได้จัดจุดประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการสำนักงานปลัด เพื่อสำรวจผลความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลวังศาลา ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ โดยทำแบบสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕ (จำนวน ๑๒ เดือน)

เพื่อปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ เทศบาลตำบลวังศาลา ได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลวังศาลา ประจำปี ๒๕๖๕ (รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้)

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓๑ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕



(นายวิสุทธิ์ วอนเพียร)

นายกเทศมนตรีตำบลวังศาลา

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน  
ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลวังศาลา อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕)

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลวังศาลา อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังนี้

**๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง**

ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลวังศาลา ผู้มาติดต่อราชการ และผู้มาติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่างแบบสอบถาม และเก็บแบบสอบถามเพื่อสรุปการประเมิน จำนวน ๑๐๐ คน

**๒. ระยะเวลาการดำเนินการ**

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔ - กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕

**๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

แบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลวังศาลา อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

**๔. การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน คือการใช้ค่าร้อยละ

**๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

แบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลวังศาลา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (เดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

**ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป**

| ข้อมูลทั่วไป                         | จำนวน<br>(คน) | คิดเป็น<br>ร้อยละ | หมายเหตุ  |
|--------------------------------------|---------------|-------------------|-----------|
| <b>๑. เพศ</b>                        |               |                   |           |
| • ชาย                                | ๔๑            | ๔๑ %              |           |
| • หญิง                               | ๕๙            | ๕๙ %              | รวม ๑๐๐ % |
| <b>๒. อายุ</b>                       |               |                   |           |
| • ต่ำกว่า ๒๐ ปี                      | ๙             | ๙ %               |           |
| • ๒๑ - ๔๐ ปี                         | ๓๘            | ๓๘ %              |           |
| • ๔๑ - ๖๐ ปี                         | ๓๔            | ๓๔ %              |           |
| • ๖๐ ปีขึ้นไป                        | ๑๙            | ๑๙ %              | รวม ๑๐๐ % |
| <b>๓. ระดับการศึกษาสูงสุด</b>        |               |                   |           |
| • ไม่ได้รับการศึกษา                  | ๗             | ๗ %               |           |
| • ประถมศึกษา                         | ๒๐            | ๒๐ %              |           |
| • มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า | ๔๒            | ๔๒ %              |           |
| • ปริญญาตรี                          | ๓๑            | ๓๑ %              | รวม ๑๐๐ % |
| <b>๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ</b>   |               |                   |           |
| • เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร              | ๒๒            | ๒๒ %              |           |
| • ผู้ประกอบการ                       | ๒๔            | ๒๔ %              |           |
| • ประชาชนผู้รับบริการ                | ๓๙            | ๓๙ %              |           |
| • องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน   | ๑๕            | ๑๕ %              |           |
| • อื่นๆ โปรดระบุ .....               | -             | -                 | รวม ๑๐๐ % |

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการบริการ

| ประเด็น                                                                                                  | ความพึงพอใจ    |        |          | ความไม่พึงพอใจ |            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------|----------|----------------|------------|
|                                                                                                          | พอใจมาก        | พอใจ   | พอใจน้อย | ไม่พอใจ        | ไม่พอใจมาก |
| <b>๑. ด้านเวลา</b>                                                                                       |                |        |          |                |            |
| ๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด                                                                | ๖๐.๐๐%         | ๓๘.๐๐% | ๒.๐๐%    | -              | -          |
| ๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ                                                                            | ๕๗.๐๐%         | ๔๒.๐๐% | ๑.๐๐%    | -              | -          |
| <b>๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                                        |                |        |          |                |            |
| ๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ                                | ๔๐.๐๐%         | ๓๘.๐๐% | ๗.๐๐%    | ๘.๐๐%          | ๗.๐๐%      |
| ๒.๒ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน                                      | ๗๐.๐๐%         | ๒๐.๐๐% | ๕.๐๐%    | ๒.๐๐%          | ๓.๐๐%      |
| <b>๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>                                                                        |                |        |          |                |            |
| ๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ                                                               | ๔๖.๐๐%         | ๕๔.๐๐% | -        | -              | -          |
| ๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ                                                       | ๔๓.๐๐%         | ๕๗.๐๐% | -        | -              | -          |
| ๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น               | ๓๓.๐๐%         | ๔๕.๐๐% | ๗.๐๐%    | ๑๓.๐๐%         | ๒.๐๐%      |
| ๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ | ๘๗.๐๐%         | ๑๓.๐๐% | -        | -              | -          |
| ๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ                                                        | ๖๙.๐๐%         | ๒๙.๐๐% | ๒.๐๐%    | -              | -          |
| <b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                         |                |        |          |                |            |
| ๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ                                                | ๒๐.๐๐%         | ๖๐.๐๐% | ๕.๐๐%    | ๑๑.๐๐%         | ๔.๐๐%      |
| ๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก                                                | ๓๒.๐๐%         | ๔๘.๐๐% | ๕.๐๐%    | ๑๒.๐๐%         | ๓.๐๐%      |
| ๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ                     | ๕๐.๐๐%         | ๓๐.๐๐% | ๕.๐๐%    | ๑๔.๐๐%         | ๑.๐๐%      |
| ๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ                                                                         | ๗๕.๐๐%         | ๒๔.๐๐% | ๑.๐๐%    | -              | -          |
| <b>๕. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด</b>                            | ๘๒.๐๐%         | ๑๗.๐๐% | ๑.๐๐%    | -              | -          |
| <b>ภาพรวมคิดเป็นร้อยละ</b>                                                                               | ๕๔.๕๗%         | ๓๖.๘๖% | ๒.๙๓%    | ๔.๒๙           | ๑.๔๓       |
|                                                                                                          | <b>๙๔.๓๖ %</b> |        |          | <b>๕.๖๒%</b>   |            |

- (๑) กลุ่มผู้รับบริการของเทศบาลตำบลวังศาลา จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๒๑ - ๔๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า และสถานภาพของผู้มารับบริการได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการ
- (๒) ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังศาลา อยู่ในภาพรวมอยู่ในระดับ พอใจมาก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับ พอใจมาก พอใจ พอใจน้อย ไม่พึงพอใจ ไม่พึงพอใจมาก

(๓) รายการประเมินทั้ง ๑๔ รายการมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

|                    |        |         |
|--------------------|--------|---------|
| ในระดับ พอใจมาก    | เฉลี่ย | ๕๔.๕๗ % |
| ในระดับ พอใจ       | เฉลี่ย | ๓๖.๘๖ % |
| ในระดับ พอใจน้อย   | เฉลี่ย | ๒.๙๓ %  |
| ในระดับ ไม่พอใจ    | เฉลี่ย | ๕.๗๒ %  |
| ในระดับ ไม่พอใจมาก | เฉลี่ย | ๑.๔๓ %  |

#### ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลวังศาลา โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๓๖ %

#### ๗. ปัญหา

(๑) เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย เช่น เทคโนโลยี แอปพลิเคชันต่าง ๆ ยังไม่ได้นำมาใช้ให้เป็นประโยชน์ในบางงาน

(๒) บัณฑิตประชาชนสัมพันธ์มีน้อยเกินไป

(๓) มีเจ้าหน้าที่ให้บริการบางงานน้อยเกินไป

(๔) จุดช่องบริการควรมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก

#### ๘. การนำผลการประเมินความพึงพอใจไปใช้ประโยชน์หรือปรับปรุงการให้บริการ

(๑) ควรมีการติดตามประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

(๒) เพิ่มจุดติดตามประกาศ บัณฑิตประชาชนสัมพันธ์ต่างๆ เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการให้ประชาชนเห็นชัดเจนและทั่วถึง

(๓) ควรให้บริการประชาชนตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน

(๔) ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการอย่างชัดเจน

(๕) กำหนดจุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวกไม่ยุ่งยาก

#### ๙. ข้อเสนอแนะ

(๑) เห็นควรนำผลความพึงพอใจของประชาชนในด้านที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดไปใช้ประโยชน์ในการส่งเสริมและสนับสนุนการปฏิบัติงานของเทศบาล และนำผลความพึงพอใจในด้านที่ได้รับความไม่พึงพอใจน้อยที่สุดไปปรับปรุงและแก้ไขข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานและการให้บริการ

(๒) เห็นควรนำผลความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการประจำปี ๒๕๖๕ ให้ทุกกองงานทราบและดำเนินการตามข้อเสนอแนะ