



ประกาศเทศบาลตำบลกระดังงา  
เรื่อง รายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒  
เทศบาลตำบลกระดังงา ตำบลกระดังงา อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม

ตามที่เทศบาลตำบลกระดังงา ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการกับเทศบาลตำบลกระดังงา ในรอบ ๖ เดือน ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ โดยสรุปรายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการกับเทศบาลตำบลกระดังงา จำนวน ๕๐ ราย จากด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ นั้น

เทศบาลตำบลกระดังงา จึงขอประกาศเผยแพร่รายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการกับเทศบาลตำบลกระดังงา ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ในรอบ ๖ เดือน ตามเอกสารที่แนบท้ายประกาศนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๑ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

(นายสมภพ รัตน์ไพบูลย์)  
นายกเทศมนตรีตำบลกระดังงา

รายงานสรุป ความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
เทศบาลตำบลกระดังงา ตำบลกระดังงา อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 รอบ 6 เดือน

ตอนที่ 1 จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 50 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
• ชาย	24	48	
• หญิง	26	52	
2. อายุ			
• ต่ำกว่า 20ปี	1	2	
• 21 - 40 ปี	18	36	
• 41 - 60 ปี	21	42	
• 60 ปีขึ้นไป	10	20	
3. สถานะผู้มารับบริการ			
• ประชาชนทั่วไป	32	64	
• ชุมชน	6	12	
• องค์กรเอกชน/บริษัท/ห้างหุ้นส่วน	3	6	
• หน่วยงานภาครัฐ	9	18	
• อื่น ๆ.....	-	-	
4. เรื่องที่มารับบริการ			
• การรับเบี้ย ผู้สูงอายุ /ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์/ผู้ด้อยโอกาส	10	20	
• การขอข้อมูลข่าวสาร	10	20	
• การขอให้สถานที่	7	14	
• การติดต่อเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้และการเสียภาษี ภาษีบำรุงที่ดิน/ภาษีโรงเรือน/ภาษีป้าย/ค่าธรรมเนียมต่างๆ	4	8	
• การติดต่องานจัดซื้อจัดจ้าง	2	4	
• การขออนุญาตก่อสร้าง /การติดตั้งน้ำประปา	2	4	
• การจัดเก็บขยะ	2	4	
• อื่น ๆ ระบุ .....	13	26	

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ									
	พอใจมาก		ค่อนข้างพอใจ		เฉย ๆ		ไม่ค่อยพอใจ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>										
1. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	30	60	16	32	4	8	-	-	-	-
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	27	54	18	36	5	10	-	-	-	-
3. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	26	52	15	30	9	18	-	-	-	-
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	33	66	13	26	4	8	-	-	-	-
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>										
5. บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	31	62	15	30	4	8	-	-	-	-
6. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	27	54	20	40	3	6	-	-	-	-
7. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	30	60	16	32	4	8	-	-	-	-
8. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัย ได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	29	58	17	34	4	8	-	-	-	-
9. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	32	64	16	32	2	4	-	-	-	-
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>										
10. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	32	64	16	32	2	4	-	-	-	-
11. ผลการให้บริการในภาพรวม	33	66	17	34	-	-	-	-	-	-

## ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ