



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลวังหมัน

ที่ ที่ ตก ๗๕๐๐๑ / - วันที่ ๒๙ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลวังหมัน

ด้วยสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังหมัน ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจ ในการให้บริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหมัน เพื่อประเมินขั้นตอน และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และการให้บริการ จากผู้เข้าใช้บริการ จำนวน ๓๐๐ คน พบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านบุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๔๐% ตามลำดับ

ดังนั้น สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังหมัน จึงขอสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนทั้ง ๔ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหมันในด้าน เวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จากประชาชนผู้รับบริการจำนวน ๓๐๐ คน พบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านบุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๔๐ % ตามลำดับ (ตามเอกสารแนบท้ายบันทึกฉบับนี้)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายอนนะวัฒน์ รัตพวง)

หัวหน้าสำนักปลัด

รูปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลวังหมัน อำเภอสามเงา จังหวัดตาก
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๓๐๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ <ul style="list-style-type: none"> ● ชาย ● หญิง 	๑๘๐ ๑๒๐	๖๐ ๔๐	
๒. อายุ <ul style="list-style-type: none"> ● ต่ำกว่า ๒๐ ปี ● ๒๑ - ๔๐ ปี ● ๔๑ - ๖๐ ปี ● ๖๐ ปีขึ้นไป 	๖๐ ๙๐ ๑๐๐ ๕๐	๒๐ ๓๐ ๓๓ ๑๗	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด <ul style="list-style-type: none"> ● ประถมศึกษา ● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า ● ปริญญาตรี ● สูงกว่าปริญญาตรี 	๑๒๕ ๑๖๐ ๑๕ ๐	๔๑.๗๐ ๕๓.๓๐ ๕.๐๐ ๐.๐๐	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ <ul style="list-style-type: none"> ● เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ● ผู้ประกอบการ ● ประชาชนผู้รับบริการ ● องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน ● อื่นๆ ไพร่ตรระบุ นักเรียน 	๒๖๕ ๑๐ ๒๕ - -	๘๘.๓๐ ๓.๓๐ ๘.๔๐ - -	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐ % ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๐๐ % ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๓๐ % และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๓๐ %

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					x	ร้อยละ
	๕	๔	๓	๒	๑		
๑. ด้านเวลา							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๐	๑๕๐	๑๒๕	๒๕	๐	๓.๔๑	๖๘.๓๔
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๐	๑๕๖	๑๒๔	๒๐	๐	๓.๔๕	๖๘.๓๔
รวม						๓.๔๓	๖๘.๗๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการ	๑๐	๑๔๐	๑๒๕	๒๕	๐	๓.๔๕	๖๘.๐๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๐	๑๔๐	๑๒๕	๒๕	๐	๓.๔๕	๖๘.๐๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๐	๒๕๖	๑๒๔	๒๐	๐	๓.๔๕	๖๘.๐๐
รวม						๓.๔๕	๖๘.๐๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๒๕	๑๖๐	๑๒๐	๕	๐	๓.๗๘	๗๕.๖๖
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๐	๑๔๐	๑๒๕	๒๕	๐	๓.๔๕	๖๘.๐๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๓๐	๑๓๐	๑๑๕	๒๕	๐	๓.๕๕	๗๑.๐๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน,ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๐	๑๕๐	๑๔๕	๒๕	๐	๓.๔๑	๖๘.๓๔
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๐	๑๕๖	๑๒๕	๒๐	๐	๓.๔๕	๖๘.๐๐
รวม						๓.๕๒	๗๐.๔๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๑๔	๑๕๖	๑๒๕	๕	๐	๓.๕๙	๗๑.๙๔
๔.๒ จุด / ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๒๖	๘๐	๑๕๐	๔๔	๐	๓.๒๙	๖๕.๘๙
๔.๓ ความเห็นเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่มหนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๑๓	๑๔๘	๑๐๖	๖๖	๐	๓.๔๗	๖๙.๔๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๔๐	๑๓๕	๑๐๐	๒๕	๐	๓.๖๓	๗๒.๖๖
รวม						๓.๔๙	๖๙.๙๐
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๓๐	๑๓๐	๑๑๕	๒๕	๐	๓.๕๕	๗๑.๐๐

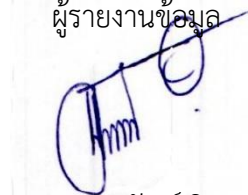
สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๔๐ และรองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๙๐ ตามลำดับ

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ของ อบต.วังหมัน
อำเภอสามเงา จังหวัดตาก คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๖๘.๗๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๖๙.๐๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๗๐.๔๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๖๙.๙๐
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๗๐.๔๐

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหมันในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านบุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๔๐ ตามลำดับ

ผู้รายงานข้อมูล



(นายอนะวัฒน์ รัตพงษ์)
หัวหน้าสำนักงานปลัด

ทราบ



(นายวิฑูรย์ ภูชีนาพันธุ์)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังหมัน