



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด อบต.

โทร.๐ ๗๔๖๗๓๔๐๘

ที่ พท ๗๑๑๐๑/๒๖๙

วันที่ ๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาและให้บริการประชาชนต่อไป โดยกลุ่มเป้าหมายที่ดำเนินการสำรวจจำนวน ๕๐ คน ประเด็นที่ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจประกอบด้วย

๑. เรื่องที่ขอรับบริการกับ อบต.
๒. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ อบต ประกอบด้วย
 - ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
 - ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

ข้อมูลจากการประเมินความพึงพอใจมาวิเคราะห์ผลได้ดังนี้

เพศ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ชาย	23	46.0	46.0	46.0
หญิง	27	54.0	54.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

การติดต่อ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	14	28.0	28.0	28.0
การขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	4	8.0	8.0	36.0
การชำระภาษี	16	32.0	32.0	68.0
การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	11	22.0	22.0	90.0
อื่นๆ การขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด	5	10.0	10.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

นำข้อมูลจากการประเมินมาวิเคราะห์ได้ดังนี้

ตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๔

ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมาติดต่อขอรับบริการเรื่องชำระภาษี คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐๐

ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ระดับความพึงพอใจพอใช้	1	2.0	2.0	2.0
ระดับความพึงพอใจระดับดี	8	16.0	16.0	18.0
ระดับความพึงพอใจระดับดีมาก	41	82.0	82.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

การแต่งกายของเจ้าหน้าที่

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ระดับความพึงพอใจระดับดี	15	30.0	30.0	30.0
ระดับความพึงพอใจระดับดีมาก	35	70.0	70.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

การตั้งใจในการให้บริการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ระดับความพึงพอใจระดับพอใช้	2	4.0	4.0	4.0
ระดับความพึงพอใจระดับดี	6	12.0	12.0	16.0
ระดับความพึงพอใจระดับดีมาก	42	84.0	84.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

ความสะอาดและความรวดเร็วในการให้บริการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ระดับความพึงพอใจระดับพอใช้	1	2.0	2.0	2.0
ระดับความพึงพอใจระดับดี	12	24.0	24.0	26.0
ระดับความพึงพอใจระดับดีมาก	37	74.0	74.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ระดับความพึงพอใจระดับดี	12	24.0	24.0	24.0
ระดับความพึงพอใจระดับดีมาก	38	76.0	76.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ระดับความพึงพอใจระดับดี	15	30.0	30.0	30.0
ระดับความพึงพอใจระดับดีมาก	35	70.0	70.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ระดับความพึงพอใจระดับพอใช้	3	6.0	6.0	6.0
ระดับความพึงพอใจระดับดี	10	20.0	20.0	26.0
ระดับความพึงพอใจระดับดีมาก	37	74.0	74.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

ขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ระดับความพึงพอใจระดับพอใจ	2	4.0	4.0	4.0
ระดับความพึงพอใจระดับดีมาก	7	14.0	14.0	18.0
ระดับความพึงพอใจระดับดีมาก	41	82.0	82.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

มีผังลำดับขั้นตอน

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ระดับความพึงพอใจระดับดี	7	14.0	14.0	14.0
ระดับความพึงพอใจระดับดีมาก	43	86.0	86.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ระดับความพึงพอใจระดับดี	12	24.0	24.0	24.0
ระดับความพึงพอใจระดับดีมาก	38	76.0	76.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

เครื่องมือ อุปกรณ์และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ระดับความพึงพอใจพอใช้	2	4.0	4.0	4.0
ระดับความพึงพอใจระดับดี	10	20.0	20.0	24.0
ระดับความพึงพอใจระดับดีมาก	38	76.0	76.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารได้อย่างชัดเจน

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ระดับความพึงพอใจพอใช้	4	8.0	8.0	8.0
ระดับความพึงพอใจระดับดี	8	16.0	16.0	24.0
ระดับความพึงพอใจระดับดีมาก	38	76.0	76.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

ผลการให้บริการในภาพรวม

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ระดับความพึงพอใจระดับดี	14	28.0	28.0	28.0
ระดับความพึงพอใจระดับดีมาก	36	72.0	72.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจพบว่า

ความพึงพอใจความสุภาพในการบริการของเจ้าหน้าที่

ผู้ตอบแบบมีความพึงพอใจในความสุภาพในการบริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๐ รongลงมาคือระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๓๐

ความพึงพอใจในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่

ผู้ตอบแบบมีความพึงพอใจในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๐ รongลงมาคือระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๓๐

ความพึงพอใจในการให้บริการ

ผู้สอบแบบมีความพึงพอใจในการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐ รongลงมาคือระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐๐

ความพึงพอใจในความสะอาดและความรวดเร็วในการให้บริการ

ผู้ตอบแบบมีความพึงพอใจในความสะอาดและความรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๐๐ รongลงมาคือระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐

ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ผู้สอบแบบมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๐๐ รongลงมาคือระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐

ความพึงพอใจในช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย

ผู้ตอบแบบมีความพึงพอใจในช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐๐ รongลงมาคือระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๓๐

ความพึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก

ผู้ตอบมีความพึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๐๐ รongลงมาคือระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๒๐

ความพึงพอใจในการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว

ผู้ตอบมีความพึงพอใจในการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๐ รongลงมาคือระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐๐

ความพึงพอใจในการมีผังลำดับขั้นตอน

ผู้ตอบแบบมีความพึงพอใจในการมีผังลำดับขั้นตอน อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๐ รongลงมาคือระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐๐

ความพึงพอใจในการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ

ผู้ตอบแบบมีความพึงพอใจในการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอย
รับบริการ ห้องสุขา เป็นต้น อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๐๐ รองลงมาคือระดับดี คิดเป็นร้อยละ
๒๔.๐๐

ความพึงพอใจเครื่องมือ อุปกรณ์และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ

ผู้ตอบแบบมีความพึงพอใจในเครื่องมือ อุปกรณ์และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ อยู่ในระดับ
ดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๐๐ รองลงมาคือระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐

ความพึงพอใจด้านการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารอย่างชัดเจน

ผู้ตอบแบบมีความพึงพอใจในการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารอย่างชัดเจน อยู่ในระดับดีมาก
คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๐๐ รองลงมาคือระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐๐

ความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมทั้งหมด

ด้านผลการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๐๐ รองลงมาคือระดับดี คิดเป็น
ร้อยละ ๒๘.๐๐

ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็น/ข้อควรปรับปรุง

๖. เกี่ยวกับเอกสารหลักฐานในการขออนุญาตก่อสร้าง ควรให้ชี้แจงให้ชัดเจนเพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด
และเพื่อความรวดเร็ว ไม่ต้องเสียเวลา
๗. การชำระภาษี เพิ่มช่องทางการชำระภาษีเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ
๘. เพิ่มป้ายบอกทางให้ชัดเจน
๙. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดีมาก หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส
๑๐. มีการให้บริการช่วงพักกลางวัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางสายสุดา สมพงศ์)

หัวหน้าสำนักปลัด อบต.

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล..... เห็นชอบตามที่เสนอแนะปรับปรุง

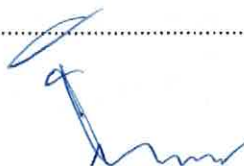


(นางชนาวีร์ สารานพคุณ)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล



(นางจิรวรรณ เพชรตีบ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่