



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด อบต.

โทร.๐ ๗๔๖๗๓๙๐๘

ที่ พท ๗๑๑๐๑/ -

วันที่ ๒๐ กันยายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาและให้บริการประชาชนต่อไป โดยกลุ่มเป้าหมายที่ดำเนินการสำรวจจำนวน ๑๐๐ คน แต่ประชาชนดำเนินการสำรวจความพึงพอใจให้ทั้งหมดจำนวน ๑๒๙ คน ประเด็นความพึงพอใจที่ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจประกอบด้วย

๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
๒. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ
๓. สิ่งอำนวยความสะดวก
๔. คุณภาพการให้บริการ

นำข้อมูลจากการประเมินมาวิเคราะห์ได้ดังนี้

เพศ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ชาย	๖๗	๕๑.๙	๕๑.๙	๕๑.๙
หญิง	๖๒	๔๘.๑	๔๘.๑	๑๐๐.๐
Total	๑๒๙	๑๐๐.๐	๑๐๐.๐	

อายุ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ๒๐-๒๙ ปี	๑๖	๑๒.๔	๑๒.๔	๑๒.๔
๓๐-๓๙ ปี	๒๔	๑๘.๖	๑๘.๖	๓๑.๐
๔๐-๔๙ ปี	๑๘	๑๔.๐	๑๔.๐	๔๕.๐
๕๐-๕๙ ปี	๓๕	๒๗.๑	๒๗.๑	๗๒.๑
๖๐ ปีขึ้นไป	๓๖	๒๗.๙	๒๗.๙	๑๐๐.๐
Total	๑๒๙	๑๐๐.๐	๑๐๐.๐	

สถานภาพ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของ รัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๕	๓.๙	๓.๙	๓.๙
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	๑๗	๑๓.๒	๑๓.๒	๑๗.๑
ผู้ประกอบการ	๓๔	๒๖.๔	๒๖.๔	๔๓.๕
เกษตรกร	๕๐	๓๘.๘	๓๘.๘	๘๒.๒
อื่นๆ	๒๓	๑๗.๘	๑๗.๘	๑๐๐.๐
Total	๑๒๙	๑๐๐.๐	๑๐๐.๐	

การติดต่อ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	๑๕	๑๑.๖	๑๑.๖	๑๑.๖
จดทะเบียนพาณิชย์	๑๐	๗.๘	๗.๘	๑๙.๔
ขอติดตั้งมิเตอร์น้ำ	๔	๓.๑	๓.๑	๒๒.๕
ชำระภาษีโรงเรือนและ ที่ดิน	๕๑	๓๙.๕	๓๙.๕	๖๒.๐
การขอรับเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ	๔๐	๓๑.๐	๓๑.๐	๙๓.๐
การขอประกอบกิจการที่ เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๙	๗.๐	๗.๐	๑๐๐.๐
Total	๑๒๙	๑๐๐.๐	๑๐๐.๐	

นำข้อมูลจากการประเมินมาวิเคราะห์ได้ดังนี้

ตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๙

ผู้ที่ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง ๖๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๙

ผู้ที่ตอบแบบสอบถามประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๘

ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมาติดต่อขอรับบริการเรื่องชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๕

การตีตประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ระดับความพึงพอใจมาก	๖๑	๔๗.๓	๔๗.๓	๔๗.๓
ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	๖๘	๕๒.๗	๕๒.๗	๑๐๐.๐
Total	๑๒๙	๑๐๐.๐	๑๐๐.๐	

ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ระดับความพึงพอใจมาก	๙๑	๗๐.๕	๗๐.๕	๗๐.๕
ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	๓๘	๒๙.๕	๒๙.๕	๑๐๐.๐
Total	๑๒๙	๑๐๐.๐	๑๐๐.๐	

ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ระดับความพึงพอใจมาก	๓๘	๒๙.๕	๒๙.๕	๒๙.๕
ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	๙๑	๗๐.๕	๗๐.๕	๑๐๐.๐
Total	๑๒๙	๑๐๐.๐	๑๐๐.๐	

การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ระดับความพึงพอใจมาก	๒๙	๒๒.๕	๒๒.๕	๒๒.๕
ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	๑๐๐	๗๗.๕	๗๗.๕	๑๐๐.๐
Total	๑๒๙	๑๐๐.๐	๑๐๐.๐	

การให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ระดับความพึงพอใจมาก	๖๙	๕๓.๕	๕๓.๕	๕๓.๕
ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	๖๐	๔๖.๕	๔๖.๕	๑๐๐.๐
Total	๑๒๙	๑๐๐.๐	๑๐๐.๐	

ความเห็นใจ และความพร้อมในการให้บริการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ระดับความพึงพอใจมาก	๖๗	๕๑.๙	๕๑.๙	๕๑.๙
ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	๖๒	๔๘.๑	๔๘.๑	๑๐๐.๐
Total	๑๒๙	๑๐๐.๐	๑๐๐.๐	

ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ
นำเชื่อถือ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ระดับความพึงพอใจมาก	๓๙	๓๐.๒	๓๐.๒	๓๐.๒
ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	๙๐	๖๙.๘	๖๙.๘	๑๐๐.๐
Total	๑๒๙	๑๐๐.๐	๑๐๐.๐	

ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ระดับความพึงพอใจมาก	๙๑	๗๐.๕	๗๐.๕	๗๐.๕
ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	๓๘	๒๙.๕	๒๙.๕	๑๐๐.๐
Total	๑๒๙	๑๐๐.๐	๑๐๐.๐	

สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ระดับความพึงพอใจมาก	๑๐๙	๘๔.๕	๘๔.๕	๘๔.๕
ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	๒๐	๑๕.๕	๑๕.๕	๑๐๐.๐
Total	๑๒๙	๑๐๐.๐	๑๐๐.๐	

ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ระดับความพึงพอใจมาก	๓๘	๒๙.๕	๒๙.๕	๒๙.๕
ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	๙๑	๗๐.๕	๗๐.๕	๑๐๐.๐
Total	๑๒๙	๑๐๐.๐	๑๐๐.๐	

ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ระดับความพึงพอใจมาก	๗๑	๕๕.๐	๕๕.๐	๕๕.๐
ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	๕๘	๔๕.๐	๔๕.๐	๑๐๐.๐
Total	๑๒๙	๑๐๐.๐	๑๐๐.๐	

การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ระดับความพึงพอใจมาก	๖๙	๕๓.๕	๕๓.๕	๕๓.๕
ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	๖๐	๔๖.๕	๔๖.๕	๑๐๐.๐
Total	๑๒๙	๑๐๐.๐	๑๐๐.๐	

ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ระดับความพึงพอใจมาก	๙๐	๖๙.๘	๖๙.๘	๖๙.๘
ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	๓๙	๓๐.๒	๓๐.๒	๑๐๐.๐
Total	๑๒๙	๑๐๐.๐	๑๐๐.๐	

ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ระดับความพึงพอใจมาก	๓๙	๓๐.๒	๓๐.๒	๓๐.๒
ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	๙๐	๖๙.๘	๖๙.๘	๑๐๐.๐
Total	๑๒๙	๑๐๐.๐	๑๐๐.๐	

การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ระดับความพึงพอใจมาก	๘๙	๖๙.๐	๖๙.๐	๖๙.๐
ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	๔๐	๓๑.๐	๓๑.๐	๑๐๐.๐
Total	๑๒๙	๑๐๐.๐	๑๐๐.๐	

ผลการให้บริการในภาพรวม

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ระดับความพึงพอใจมาก	๓๙	๓๐.๒	๓๐.๒	๓๐.๒
ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	๙๐	๖๙.๘	๖๙.๘	๑๐๐.๐
Total	๑๒๙	๑๐๐.๐	๑๐๐.๐	

ตารางที่ ๒ ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านการตีประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๗ รองลงมาคือระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๓

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๕ รองลงมาคือระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๕

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัวอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๕ รองลงมาคือระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๕

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๕ รองลงมาคือระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๕

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๕ รองลงมาคือระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๕

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านความเห็นใจ และความพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๙ รองลงมาคือระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๑

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๘ รองลงมาคือระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๒

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๕ รองลงมาคือระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๕

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๘๔.๕ รองลงมาคือระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๕

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๘ รองลงมาคือระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๓

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๐ รองลงมาคือระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๐

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๕ รองลงมาคือระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๕

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา เป็นต้น อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๘ รองลงมาคือระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๒

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๘ รองลงมาคือระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๒

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๙ รองลงมาคือระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๑

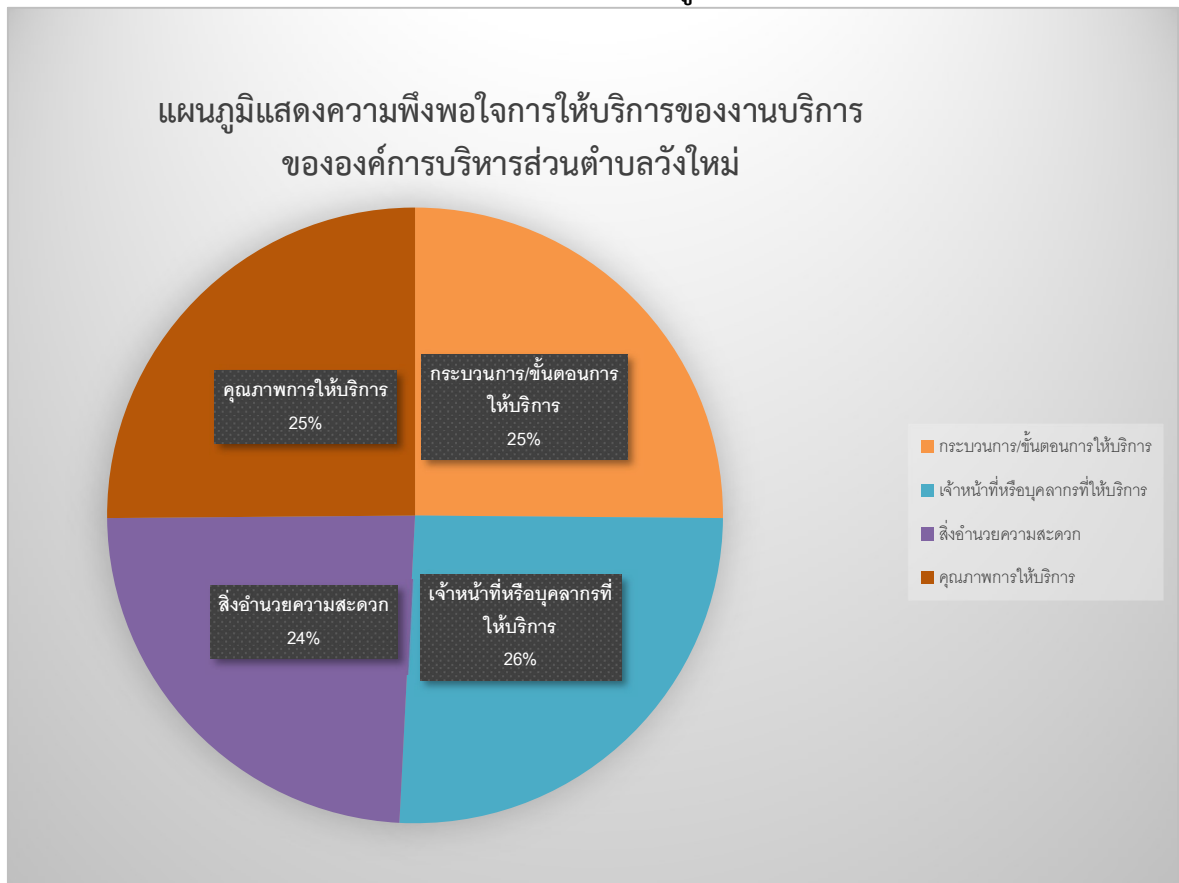
ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒ รองลงมาคือระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗.๘

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านผลการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๘ รองลงมาคือระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๒

คำชมเชยของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนผู้รับบริการ

๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการดี เป็นกันเอง พุดจาสุภาพ
๓. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมให้บริการ
๔. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดีมาก

นำผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการมาแสดงเป็นแผนภูมิดังนี้



จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวอูมานีย์ บุญรอด)

นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ รักษาการแทน

หัวหน้าสำนักปลัด อบต.

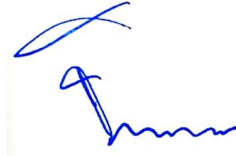
ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล.....

(นางชนาวีร์ สารานพคุณ)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล



(นางจิรารรณ เพชรตีบ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่