



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลวังหลุม โทร. ๐๕๖-๘๔๕๘๗๔

ที่ พจ ๗๔๖๐๑/๓๗๒

วันที่ ๙ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานการสรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหลุม
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังหลุม

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลวังหลุม ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหลุม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ระยะเวลาตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓

ในการนี้ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลวังหลุม ได้วิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหลุม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ เสร็จเรียบร้อยแล้ว ซึ่งจะได้นำผลที่ได้ไปประกอบการพิจารณาปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้รับบริการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวรัตนา อินทรทัศน์)
เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

ความเห็นชอบของหัวหน้าสำนักงานปลัด - ทรว

(นางสาววันเพ็ญ เจริญสุข)

นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ รักษาการแทน
หัวหน้าสำนักงานปลัด

ความเห็นชอบของรองปลัด อบต.วังหลุม..... ทรว

จ.ส.ท.

(วรจักร บุญอินทร์)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังหลุม

ความเห็นชอบของปลัด อบต.วังหลุม ทรว

(นายณรงค์ศักดิ์ คำภูมิ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังหลุม

ความเห็นชอบของนายก อบต.วังหลุม ทรว

(นายสุชาติ แดงทองดี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังหลุม

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลวังหลุม อำเภอดงพิกุล จังหวัดพิจิตร
ประจำปีงบประมาณ 2563

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 101 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
• ชาย	43	42.57	
• หญิง	58	57.43	
2. อายุ			
• ต่ำกว่า 20 ปี	0	0.00	
• 21 - 40 ปี	5	4.95	
• 41 - 60 ปี	63	62.38	
• 60 ปีขึ้นไป	33	32.67	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
• ประถมศึกษา	77	76.24	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	16	15.84	
• ปริญญาตรี	8	7.92	
• สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00	
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
• เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	51	50.50	
• ผู้ประกอบการ	4	3.96	
• ประชาชนผู้รับบริการ	46	45.54	
• องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	0	0.00	
• อื่นๆ โปรดระบุ	0	0.00	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.43 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 41-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 62.38 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 76.24 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 50.50

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					$\bar{x}$	ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①		
1. ด้านเวลา							
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	46	49	6	0	0	4.40	87.92
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	51	40	10	0	0	4.40	88.12
รวม						8.80	88.02
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	19	50	29	3	0	3.84	76.83
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	15	63	23	0	0	3.92	78.42
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	46	48	7	0	0	4.39	87.72
รวม						12.15	80.99
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	42	51	8	0	0	4.34	86.73
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	49	47	5	0	0	4.44	88.71
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	28	66	7	0	0	4.21	84.16
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	59	40	2	0	0	4.56	91.29
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	63	36	2	0	0	4.61	92.08
รวม						22.16	88.59
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	12	46	36	7	0	3.62	72.48
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	17	46	36	2	0	3.77	75.45
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	18	52	30	1	0	3.86	77.23
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	22	52	27	0	0	3.95	79.01
รวม						15.20	76.04
5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	34	45	22	0	0	4.11	82.38

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านเวลา** ในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 88.12 และการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ 87.92 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ 87.72 รองลงมาเป็นการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ 78.42 และการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 76.83 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 92.08 รองลงมาเป็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ 91.29 และความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ 88.71 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 79.01 รองลงมาเป็นความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 77.23 และจุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ 75.45 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ 4 (ระดับดี)

*****หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ

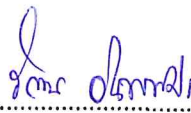
- 5 ระดับดีมาก
- 4 ระดับดี
- 3 ระดับปานกลาง
- 2 ระดับพอใช้
- 1 ระดับต้องปรับปรุง

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน ของ อบต.วังหลุม
อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ด้านเวลา	88.02
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	80.99
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	88.59
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	76.04
รวม 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ	83.41

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหลุม ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี 2563 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 83.41

(ลงชื่อ)..........หัวหน้าคณะทำงาน
(นางสาววันเพ็ญ เจริญสุข)
นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ รักษาราชการแทน
หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ)..........คณะทำงาน
(นางสาวรัตนา อินทรทัศน์)
เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

(ลงชื่อ)..........คณะทำงาน
(นางสาวอุไรวรรณ เขียววิสัย)
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ