



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลวังตะกู โทร ๐๓๔-๓๐๐๗๓๗

ที่ นฐ ๗๗๓๐๑/-

วันที่ ๘ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะกู

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะกู

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังตะกู ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะกูหรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะกู เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพธ์ทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้นต่อไป

ดังนั้น สำนักปลัดฯ องค์การบริหารส่วนตำบลวังตะกู จึงขอรายงานผลการประเมิน ความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะกูประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ รายละเอียดตาม แบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อม บันทึกนี้จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการ

(นางสาวศิริขวัญ เหมหงษา)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังตะกู.....

(ลงชื่อ)

(นางสาววันดี อิมจิตร)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังตะกู.....

(ลงชื่อ)

(นางสาวจรรวรณ์ คงกลม)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังตะกู

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังตะกู.....

(ลงชื่อ) พ.อ.อ.

(รณชัย แสงศรี)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังตะกู

ความเห็นนายกององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะกู.....

(ลงชื่อ)) พ.อ.อ.

(รณชัย แสงศรี)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังตะกู ปฏิบัติหน้าที่

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังตะกู

**แบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะกู
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔**

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๑,๒๓๓ คน มีรายละเอียดดังนี้

งานบริการ ๑. ทะเบียนพาณิชย์	จำนวน	๕๗	คน
๒. ขึ้นทะเบียนรถป้ายยังชีพ	จำนวน	๑๔๙	คน
๓. ร้องเรียน	จำนวน	-	คน
๔. งานภาษี/ค่าธรรมเนียม/อื่นๆ	จำนวน	๗๐๘	คน
๕. ขอใช้น้ำประปา	จำนวน	๑๕๒	คน
๖. ขอใช้บริการเก็บขยะมูลฝอย	จำนวน	๘๘	คน
๗. ขออนุญาตก่อสร้าง	จำนวน	๖๙	คน

ตอนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไป

เพศ	ชาย	จำนวน	๓๑๙	คน	หญิง	จำนวน	๖๑๑	คน
อายุ	๑. ต่ำกว่า ๒๐ ปี	จำนวน	๑๔	คน	๒. ๒๑-๔๐ปี	จำนวน	๔๒๐	คน
	๓. ๔๑-๖๐ ปี	จำนวน	๔๐๙	คน	๔. ๖๐ ปีขึ้นไป	จำนวน	๓๙๐	คน

ตอนที่ ๒: ระดับการศึกษาสูงสุด

๑. ประถมศึกษา	จำนวน	๔๑๘	คน
๒. มัธยมตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	จำนวน	๔๘๑	คน
๓. ปริญญาตรี	จำนวน	๒๕๙	คน
๔. สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน	๗๕	คน

ตอนที่ ๒ : ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ		
	พอใจมาก (คน)	พอใจ (คน)	พอใจน้อย (คน)
๑. ด้านเวลา (เฉลี่ย)	๙๘๑.๐๐	๒๔๗.๐๐	๕.๐๐
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๙๘๕	๒๔๔	๔
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๙๗๗	๒๕๐	๖
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ (เฉลี่ย)	๙๘๐.๓๓	๒๕๐.๐๐	๒.๖๗
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๙๘๒	๒๔๗	๔
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการบริการตามที่ประกาศไว้	๙๖๘	๒๖๔	๑
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๙๙๑	๒๓๙	๓
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (เฉลี่ย)	๙๘๒.๗๕	๒๔๖.๕๐	๓.๗๕
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้บริการ	๙๖๗	๒๖๐	๖
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๙๙๖	๒๓๕	๒
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยได้	๙๘๐	๒๔๙	๔
๓.๔ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๙๘๘	๒๔๒	๓
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (เฉลี่ย)	๙๘๒.๘๐	๒๔๖.๒๐	๔.๐๐
๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๙๘๙	๒๔๑	๓
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึง ได้สะดวก	๙๘๕	๒๔๓	๕
๔.๓ ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง รอรับบริการ น้ำดื่ม	๙๗๘	๒๕๒	๓
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๙๗๔	๒๕๕	๔
๔.๕ ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๙๘๘	๒๔๐	๕
ค่าเฉลี่ย (คน)	๙๘๑.๗๒	๒๔๗.๔๓	๓.๘๕

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ		
	พอใจมาก (คน)	พอใจ (คน)	พอใจน้อย (คน)
๑. ด้านเวลา (เฉลี่ย)			
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๗๙.๘๙	๑๙.๗๙	๐.๓๒
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๗๙.๒๔	๒๐.๒๘	๐.๔๙
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ (เฉลี่ย)			
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๗๙.๖๔	๒๐.๐๓	๐.๓๒
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการบริการตามที่ประกาศไว้	๗๘.๕๑	๒๑.๔๑	๐.๐๘
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๘๐.๓๗	๑๙.๓๘	๐.๒๔
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (เฉลี่ย)			
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้บริการ	๗๘.๔๓	๒๑.๐๙	๐.๔๙
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๘๐.๗๘	๑๙.๐๖	๐.๑๖
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยได้	๗๙.๔๘	๒๐.๑๙	๐.๓๒
๓.๔ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๘๐.๑๓	๑๙.๖๓	๐.๒๔
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (เฉลี่ย)			
๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๘๐.๒๑	๑๙.๕๕	๐.๒๔
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึง ได้สะดวก	๗๙.๘๙	๑๙.๗๑	๐.๔๑
๔.๓ ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง รอรับบริการ น้ำดื่ม	๗๙.๓๒	๒๐.๖๘	๐.๒๔
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๗๘.๙๙	๒๐.๖๘	๐.๓๒
๔.๕ ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๘๐.๑๓	๑๙.๔๖	๐.๔๑
ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	๗๙.๖๔	๒๐.๐๕	๐.๓๑

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะกั่ว จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการ ส่วนมากมีอายุระหว่าง ๒๑-๔๐ ปี และส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับมัธยมตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า

๒. มีผู้มารับบริการจะขอรับบริการในเรื่อง งานอาชีพ/ค่าธรรมเนียม/อื่นๆ เป็นจำนวนมากที่สุด

๓. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะกั่ว ในภาพรวม อยู่ในระดับพอใจมาก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับพอใจมาก พอใจ และพอใจน้อย โดยรายการประเมินทั้ง ๔ ด้าน รวม ๑๔ รายการ

มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับ

พอใจมากเฉลี่ย ๙๘๑.๗๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๖๔

ระดับพอใจ เฉลี่ย ๒๔๗.๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๕

ระดับ พอใจน้อย เฉลี่ย ๓.๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๑

มีผู้ตอบแบบสอบถามในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ใน ระดับพอใจมาก จำนวนมากที่สุด ๙๘๒.๘๐ คน รองลงมาคือด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีผู้ตอบแบบสอบถาม อยู่ในระดับพอใจมาก เฉลี่ย ๙๘๒.๗๕ คน ด้านเวลา มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับพอใจมาก เฉลี่ย ๙๘๑.๐๐ คน และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับพอใจมาก เฉลี่ย ๙๘๐.๓๓ คน