



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลวังตะกู โทร ๐๓๔-๓๐๐๕๒๐

ที่ นฐ ๗๗๓๐๑/- วันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะกู

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลวังตะกู

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังตะกู ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะกูหรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะกู เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้นต่อไป

ดังนั้น สำนักปลัดฯ องค์การบริหารส่วนตำบลวังตะกู จึงขอรายงานผลการประเมิน ความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะกูประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ รายละเอียดตาม แบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อม บันทึกนี้จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการ

(นางสาวศิริขวัญ เหมหงษา)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังตะกู.....

(ลงชื่อ)

(นางสาววันดี อิ่มจิตร)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังตะกู.....

(ลงชื่อ)

(นางสาวจรรวรณ์ คงล้อม)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังตะกู

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังตะกู.....

(ลงชื่อ) พ.อ.อ.

(รณชัย แสงศรี)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังตะกู

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังตะกู.....

(ลงชื่อ)

(นายจตุณ ตาราสม)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังตะกู

**แบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะกู
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕**

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๓๒๗ คน มีรายละเอียดดังนี้

งานบริการ ๑. เรื่องร้องเรียน/ทะเลาะเบาะแว้ง	จำนวน	๒๓	คน
๒. เรื่องขึ้นทะเบียนรถจักรยานยนต์	จำนวน	๓๑	คน
๓. เรื่องภาษี/ค่าน้ำประปา/ค่าธรรมเนียม	จำนวน	๑๘๖	คน
๔. เรื่องภาษี/ค่าน้ำประปา/ค่าธรรมเนียม	จำนวน	๗๐๘	คน
๕. ขอบใบอนุญาต/ขอถังขยะ	จำนวน	๕๔	คน
๖. ขออนุญาตก่อสร้าง/ขอใช้น้ำประปา	จำนวน	๓๔	คน

ตอนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไป

เพศ	ชาย	จำนวน	๑๘๔	คน	หญิง	จำนวน	๑๔๓	คน
อายุ	๑. ต่ำกว่า ๒๐ ปี	จำนวน	๒๑	คน	๒. ๒๑-๔๐ ปี	จำนวน	๑๓๘	คน
	๓. ๔๑-๖๐ ปี	จำนวน	๑๒๔	คน	๔. ๖๐ ปีขึ้นไป	จำนวน	๔๔	คน

ตอนที่ ๒: ระดับการศึกษาสูงสุด

๑. ประถมศึกษา	จำนวน	๓๐	คน
๒. มัธยมตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	จำนวน	๒๑๓	คน
๓. ปริญญาตรี	จำนวน	๗๗	คน
๔. สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน	๗	คน

ตอนที่ ๒ : ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ		
	พอใจมาก (คน)	พอใจ (คน)	พอใจน้อย (คน)
๑. ด้านเวลา (เฉลี่ย)	๑๒๒.๐๐	๑๙๙.๐๐	๖.๐๐
๑.๑ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๒๒	๑๙๙	๖
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ (เฉลี่ย)	๑๐๗.๐๐	๒๑๗.๕๐	๒.๕๐
๒.๑ การจัดลำดับขั้นตอนการบริการ	๑๐๓	๒๑๙	๕
๒.๒ การจัดการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	๑๑๑	๒๑๖	-
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (เฉลี่ย)	๘๗.๕๐	๒๓๓.๒๕	๖.๐๐
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	๖๕	๒๖๑	-
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๐๙	๒๑๔	๔
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้	๑๐๒	๒๑๒	๑๓
๓.๔ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๗๔	๒๔๖	๗
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (เฉลี่ย)	๘๙.๖๐	๒๓๕.๒๐	๒.๘๐
๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๗๖	๒๔๔	๗
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึง ได้สะดวก	๘๗	๒๓๙	๔
๔.๓ ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง รอรับบริการ น้ำดื่ม	๑๑๕	๒๑๒	-
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๙๒	๒๓๓	๒
๔.๕ ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๗๘	๒๔๘	๑
ค่าเฉลี่ย (คน)	๙๔.๕๐	๒๒๘.๕๙	๔.๐๙

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ		
	พอใจมาก (คน)	พอใจ (คน)	พอใจน้อย (คน)
๑. ด้านเวลา (เฉลี่ย)			
๑.๑ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๓๗.๓๐	๖๐.๙๐	๑.๘๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ (เฉลี่ย)			
๒.๑ การจัดลำดับขั้นตอนการบริการ	๓๑.๕๐	๖๗.๐๐	๑.๕๐
๒.๒ การจัดการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	๓๓.๙๐	๖๖.๑๐	๐.๐๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (เฉลี่ย)			
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	๑๙.๙๐	๗๙.๘๐	๐.๓๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๓๓.๓๐	๖๕.๔๐	๑.๒๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้	๖๔.๘๐	๓๑.๒๐	๔.๐๐
๓.๔ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒๒.๖๐	๗๕.๒๐	๒.๑๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (เฉลี่ย)			
๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๒๓.๒๐	๗๔.๖๐	๒.๑๐
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึง ได้สะดวก	๒๕.๗๐	๗๓.๑๐	๑.๒๐
๔.๓ ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง รอรับบริการ น้ำดื่ม	๓๕.๒๐	๖๔.๘๐	๐.๐๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๒๘.๑๐	๗๑.๓๐	๐.๖๐
๔.๕ ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๒๓.๙๐	๗๕.๘๐	๐.๓๐
ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	๓๑.๖๒	๖๗.๘๕	๒.๓๙

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะกั่ว จะมีเพศชายมากกว่าเพศหญิง ผู้มารับบริการ ส่วนมากมีอายุระหว่าง ๒๑-๔๐ ปี และส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/ปวช./เทียบเท่า

๒. มีผู้มารับบริการจะขอรับบริการในเรื่องภาษี/ค่าน้ำประปา/ค่าธรรมเนียม เป็นจำนวนมากที่สุด

๓. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะกั่ว ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับพอใจมาก พอใจ และพอใจน้อย โดยรายการประเมินทั้ง ๔ ด้าน รวม ๑๒ รายการ

มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับ

พอใจมากเฉลี่ย ๙๔.๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๖๒

ระดับพอใจ เฉลี่ย ๒๒๘.๕๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๘๕

ระดับ พอใจน้อย เฉลี่ย ๔.๐๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๓๙

มีผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเวลา ระดับพอใจมาก จำนวนมากที่สุด ๑๒๒.๐๐ คน

รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ใน มีผู้ตอบแบบสอบถาม อยู่ในระดับพอใจมาก เฉลี่ย ๑๐๗.๐๐คน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับพอใจมาก เฉลี่ย ๘๙.๖๐ คน

และด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับพอใจมาก เฉลี่ย ๘๗.๕๐ คน