



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา
ที่ ๗๑๑๐๑/ วันที่ ๑๖ ตุลาคม ๒๕๖๐
เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ จำนวน ๑ ชุด

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ ตั้งเดือนมกราคม - เดือนกันยายน ๒๕๖๐ นั้น

บัดนี้ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ได้ดำเนินการสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลรายละเอียดตามเอกสารที่ส่งมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางนิภา วิจิตรวงศ์)

หัวหน้าสำนักปลัด อบต.วังตะเคียน

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน.....
.....
.....

(ลงชื่อ)

(นางสาวพิมพ์นิ มิ่งมณี)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน.....
.....
.....

(ลงชื่อ)

(นายวิรัช พวงมณี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน

แบบสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

(เดือนมกราคม - เดือนกันยายน ๒๕๖๐)

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๕๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.เพศ	ชาย	จำนวน ๒๐ คน	หญิง	จำนวน ๓๐ คน
๒.อายุ	๑. ต่ำกว่า ๑๘ ปี	จำนวน ๕ คน	๒. ระหว่าง ๑๘ - ๓๕ ปี	จำนวน ๑๕ คน
	๓. ระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี	จำนวน ๒๐ คน	๔. มากกว่า ๕๐ ปี	จำนวน ๑๐ คน
๓.การศึกษา	๑. ประถมศึกษา	จำนวน ๒๕ คน	๒. มัธยมศึกษา	จำนวน ๕ คน
	๓. ปวช./ปวส.	จำนวน ๑๐ คน	๔. อนุปริญญา	จำนวน ๔ คน
	๕.ปริญญาตรี	จำนวน ๕ คน	๖. สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน ๑ คน
	๗.อื่น ๆ (ไม่มี)			
๔.อาชีพ	๑.เกษตรกร	จำนวน ๒๖ คน	๒.ลูกจ้าง	จำนวน ๑๑ คน
	๓.รับราชการ	จำนวน ๓ คน	๔.ประกอบธุรกิจส่วนตัว	จำนวน ๕ คน
	๖.อื่น ๆ นักเรียน / นักศึกษา	จำนวน ๕ คน		

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ลำดับที่	รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ			
		ดีมาก (คน)	ดี (คน)	พอใช้ (คน)	ควร ปรับปรุง (คน)
๑	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๒๒	๒๘	๐	๐
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และ เอาใจใส่	๒๙	๒๑	๐	๐
๓	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๓๒	๑๘	๐	๐
๔	ความสะอาดและรวดเร็วในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่	๓๓	๑๗	๐	๐
๕	ภาพรวมท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่	๒๙	๒๑	๐	๐
๖	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๒๓	๒๗	๐	๐
๗	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๓๓	๑๗	๐	๐

ลำดับที่	รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ			
		ดีมาก (คน)	ดี (คน)	พอใช้ (คน)	ควร ปรับปรุง (คน)
๘	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว	๒๙	๒๑	๐	๐
๙	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๒๓	๒๗	๐	๐
๑๐	มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๓๐	๒๐	๐	๐
๑๑	เครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๒๔	๒๖	๐	๐
๑๒	มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๒๐	๓๐	๐	๐
๑๓	อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๓๔	๑๖	๐	๐

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา และมีอาชีพเป็นเกษตรกร

๒. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียนในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมากและระดับดี ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับพอใช้และควรปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง ๑๓ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก เฉลี่ย ๒๗.๗๗ คน และในระดับดี เฉลี่ย ๒๒.๒๓ คน มีผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องอาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด ๓๔ คน เนื่องจากการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการในปีที่ผ่านมา รองลงมาคือเรื่องความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมากในจำนวนที่เท่ากันคือ ๓๓ คน เรื่องเจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมากในจำนวน ๓๒ คน เรื่องมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมากในจำนวน ๓๐ คน เรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ เรื่องขั้นตอนให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก และรวดเร็ว และเรื่องภาพรวมท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมากในจำนวนที่เท่ากันคือ ๒๙ คน เรื่องเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศมีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมากในจำนวน ๒๔ คน เรื่องมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเรื่องมี ผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมากในจำนวนที่เท่ากันคือ ๒๓ คน เรื่องเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมากในจำนวน ๒๒ คน และเรื่องมีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมากใน

จำนวน ๒๐ คน ซึ่งถ้าองค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน มีงบประมาณและสถานที่เพียงพอควรปรับปรุงในประเด็นดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตามในประเด็นนี้ผู้รับบริการก็ยังมีความพึงพอใจในระดับดี

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

๑. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย ดีมาก ร้อยละ ๔๔ ดี ร้อยละ ๕๖
๒. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ดีมาก ร้อยละ ๕๘ ดี ร้อยละ ๔๒
๓. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ดีมาก ร้อยละ ๖๔ ดี ร้อยละ ๓๖
๔. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ดีมาก ร้อยละ ๖๖ ดี ร้อยละ ๓๔
๕. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านภาพรวมท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ดีมาก ร้อยละ ๕๘ ดี ร้อยละ ๔๒
๖. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ดีมาก ร้อยละ ๔๖ ดี ร้อยละ ๕๔
๗. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ดีมาก ร้อยละ ๖๖ ดี ร้อยละ ๓๔
๘. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว ดีมาก ร้อยละ ๕๘ ดี ร้อยละ ๔๒
๙. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ดีมาก ร้อยละ ๔๖ ดี ร้อยละ ๕๔
๑๐. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ดีมาก ร้อยละ ๖๐ ดี ร้อยละ ๔๐
๑๑. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ดีมาก ร้อยละ ๔๘ ดี ร้อยละ ๕๒
๑๒. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านมีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม ดีมาก ร้อยละ ๔๐ ดี ร้อยละ ๖๐
๑๓. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านอาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย ดีมาก ร้อยละ ๖๘ ดี ร้อยละ ๓๒