



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลวังลึก โทร ๐ ๕๕๖๘ ๒๑๐๖

ที่ สท ๗๕๐๐๑/.....

วันที่ ๑๔ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และการให้บริการ
ประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังลึก

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังลึกได้สำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการเพื่อพัฒนา
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชนประจำปีงบประมาณพ.ศ. ๒๕๖๕ ตามพระราช
กฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ นั้น

บัดนี้ งานธุรการ ได้รวบรวมและประมวลผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลวังลึก เรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ.....

(นางกฤตพร คุณเฉย)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

.....

ลงชื่อ

(นายณฐนาท ทองปอนด์)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

.....

ลงชื่อ

(นายสรายุทธ์ ยันต์วิเศษ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็นนายก อบต.วังลึก

.....

ลงชื่อ

(นายสมพงษ์ รักแย้ม)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังลึก



รายงานผลแบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการ
เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และการให้บริการประชาชน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

สำรวจและรวบรวมโดย
สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลวังลึก
อำเภอศรีสำโรง จังหวัดสุโขทัย

สรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการ
เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และการให้บริการประชาชน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕



แบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และการให้บริการ
ประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังลึก
มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๐ คน รายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๔๙	๔๙
หญิง	๕๑	๕๑
รวม	๑๐๐	๑๐๐

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
๒๐-๓๐	๑๙	๑๙
๓๑-๔๐	๑๒	๑๒
๔๑-๕๐	๓๖	๓๖
๕๑-๖๐	๓๐	๓๐
๖๐ปีขึ้นไป	๓	๓
รวม	๑๐๐	๑๐๐

วุฒิการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
- ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	๒๔	๒๔
- มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๓๕	๓๕
- ปริญญาตรี	๔๐	๔๐
- สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๑
รวม	๑๐๐	๑๐๐

อาชีพของผู้มารับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
- เกษตรกร	๒๗	๒๗
- ผู้ประกอบการ	๒๕	๒๕
- ประชาชนผู้รับบริการ	๓๘	๓๘
- องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๑๐	๑๐

❖ ตอนที่ ๒ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ						
	๕	๔	๓	๒	๑	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๗๘	๒๒	-	-	-	๔.๗๘	๙๕.๖๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๙๕	๕	-	-	-	๔.๙๕	๙๙.๐๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๗๒	๒๘	-	-	-	๔.๗๒	๙๔.๔๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๔๔	๒๒	๓๓	-	-	๔.๐๒	๘๐.๔๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน	๕๕	๒๓	๒๒	-	-	๔.๓๓	๘๖.๖๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๘๐	๒๐	-	-	-	๔.๘	๙๖.๐๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๘๓	๑๗	-	-	-	๔.๘๓	๙๖.๖๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๒๓	๗๑	๖	-	-	๓.๘๓	๗๖.๖๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๕๘	๒๐	๒๒	-	-	๔.๓๖	๘๗.๒๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๓๕	๔๕	๒๐	-	-	๔.๑๕	๘๓.๐๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๖๕	๒๐	๑๕	-	-	๔.๕๐	๙๐.๐๐
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๒๐	๖๘	๑๒	-	-	๔.๐๘	๘๑.๖๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์	๒๐	๖๕	๑๕	-	-	๔.๐๕	๘๑.๐๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๘๒	๑๘	-	-	-	๔.๘๒	๙๖.๔๐
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๖๐	๓๕	๕	-	-	๔.๕๕	๙๑.๐๐

ข้อเสนอแนะ

.....

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ตอบแบบสอบถามโดยการสุ่มจากจำนวน ๑๐๐ คนขององค์การบริหารส่วนตำบลวังลึกพบว่า มีเพศหญิงมากกว่าเพศชายโดยมีอายุระหว่าง ๔๑ ถึง ๕๐ ปีและส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/หรือเทียบเท่า และพิจารณาแต่ละด้านเป็นรายข้อ ดังนี้

๑. ด้านเวลา

๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๖๐

๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๙.๐๒

๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๔.๔๐

๒.๒ มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ระดับความพึงพอใจ ๘๐.๔๐

๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน ระดับความพึงพอใจ ๘๖.๖๐

๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๐๐

๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๖๐

๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๗๖.๖๐

๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทนไม่รับสินบนไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๗.๒๐

๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๓.๐๔

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๐.๐๐

๔.๒ จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๑.๖๐

๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๑.๐๐

๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๔๐

๕. ท่านความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๑.๐๐

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ควรจัดให้มีการจัดประชุมประจำเดือนเพื่อให้มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานพร้อมกับแจ้งปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

- ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยประชาชนได้รับความช่วยเหลืออย่างทั่วถึง

- ไฟฟ้าในหมู่บ้านมีความสว่างทั่วถึงเพียงพอต่อความต้องการของชุมชนบริการรวดเร็วเมื่อไฟฟ้าเกิดขัดข้อง