



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลวังหลุม โทร. ๐๕๖-๘๔๕๘๗๔

ที่ พจ ๗๔๖๐๑/๕๗๑

วันที่ ๑๗ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานการสรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหลุม  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลวังหลุม

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลวังหลุม ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหลุม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ระยะเวลาตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

ในการนี้ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลวังหลุม ได้วิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหลุม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เสร็จเรียบร้อยแล้ว ซึ่งจะได้นำผลที่ได้ไปประกอบการพิจารณาปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้รับบริการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวรัตนา อินทรทัศน)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ความเห็นชอบของหัวหน้าสำนักปลัด ..... *ท.บ.บ*

(นางสาวศรีแพร อ่วมเหลี่ยม)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นชอบของรองปลัด อบต.วังหลุม..... *ท.บ.บ*

(นางสาวพวงเพชร โพธิ์ศรี)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังหลุม

ความเห็นชอบของปลัด อบต.วังหลุม ..... *ท.บ.บ*

(นายณรงค์ศักดิ์ คำภูมิ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังหลุม

ความเห็นชอบของนายก อบต.วังหลุม ..... *ท.บ.บ*

(นางเกศรา ศรีบุญ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังหลุม

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลวังหลุม อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร  
ประจำปีงบประมาณ 2565

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)					x̄	ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①		
<b>1. ด้านเวลา</b>							
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	46	49	6	0	0	4.40	87.92
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	51	40	10	0	0	4.40	88.12
<b>รวม</b>						<b>8.80</b>	<b>88.02</b>
<b>2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>							
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
<b>รวม</b>						<b>12.15</b>	<b>80.99</b>
<b>3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>							
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
<b>รวม</b>						<b>22.16</b>	<b>88.59</b>
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>							
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
<b>รวม</b>						<b>15.20</b>	<b>76.04</b>
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 และความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ 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

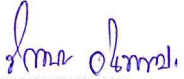
ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน ของ อบต.วังหลุม


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 2565 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 83.41

(ลงชื่อ)..........หัวหน้าคณะกรรมการ  
(นางสาวศรีแพร อ่วมเหลี่ยม)  
หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ)..........คณะกรรมการ  
(นางสาวรัตนา อินทรทัศน์)  
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

(ลงชื่อ)..........คณะกรรมการ  
(นางสาวอุไรวรรณ เขียววิสัย)  
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ