



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ...สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง โทร. ๐๔๒๑๘-๐๘๑๘

ที่ ...อ.ต.๗๖๒๐๑/๓๔๑ วันที่ ๓๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง

ตามที่ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจ
ของประชาชน หรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่าง ๆ ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลวังทอง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาประมวลสรุปผลลัพท์
ในการปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและ
ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น จึงขอรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ขององค์การบริหารส่วน
ตำบลวังทอง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

นางปราณี

(นางปราณีสรดา ดุงศรีแก้ว)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

(นายวีระชัย ศรีบุญเรือง)

ผู้อำนวยการกองการศึกษา รักษาราชการแทน

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นผู้บังคับบัญชา.....ทราบ

(นายวิจิต วงษ์ตาด)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง

ความเห็นผู้บังคับบัญชา.....เห็นควรประชาสัมพันธ์
ในนามเขตพัฒนา

(นายประมวลศิลป์ ชันขารี่)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง

อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.เกษตรกร	จำนวน ๗๒ คน
๒.รับจ้างทั่วไป	จำนวน ๕ คน
๓.ค้าขาย/ธุรกิจ	จำนวน ๔ คน
๔.รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	จำนวน ๓ คน
๕.อื่น ๆ	จำนวน ๑๖ คน

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ ในภาพรวม

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	ควรปรับปรุง (๑)
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๑๕	๖๔	๒๐	๑	-
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๑๗	๕๗	๒๑	๓	๒
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๓๙	๔๕	๑๔	๒	-
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา/อุปสรรคได้อย่างเหมาะสม	๑๐	๕๓	๓๐	๕	๒
๒. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๔	๕๐	๓๕	๑๑	-
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๓	๓๕	๕๔	๗	๑
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๙	๔๔	๓๙	๗	๑
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่ง	๑๓	๔๕	๔๑	๑	-
๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๑	๔๓	๔๗	๙	-
๓.๓ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๒๐	๔๐	๓๔	๖	-
๔. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๑๔	๔๗	๒๙	๑๐	-
คะแนนรวม (๑,๑๐๐ คะแนน)	๑๔๕	๕๒๓	๓๖๔	๖๒	๖

จากตารางส่วนที่ ๒ สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๕	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๑๘
๔	ระดับความพึงพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๕๕
๓	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๐๙
๒	ระดับความพึงพอใจน้อย	คิดเป็นร้อยละ ๕.๓๔
๑	ระดับความเห็นความปรับปรุง	คิดเป็นร้อยละ ๐.๕๕

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเสบาลตำบลแร่ โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๔๔

๗. ข้อเสนอแนะ

๗.๑ ควรจัดอบรมพัฒนาความรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้เจ้าหน้าที่นำความรู้ต่าง ๆ มาแก้ไข ปัญหาและแนะนำให้ประชาชนได้

๗.๒ ควรพัฒนาทุกด้านยุทธศาสตร์โดยไม่เน้นด้านใดด้านหนึ่งเกินไป

๗.๓ ควรพัฒนาขั้นตอนในการปฏิบัติงานให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น