



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ..... สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลวังศิรี.....

ที่..... ตง ๗๘๐๐๑ / ๗๒๒..... วันที่..... ๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๒.....

เรื่อง..... รายงานการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลวังศิรี.....

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลวังศิรี

ด้วยองค์การบริหารส่วนวังศิรี อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง ได้จัดทำแบบสอบถาม เพื่อให้ประชาชนผู้มาใช้บริการได้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังศิรี เพื่อนำผลที่ได้ไปพัฒนาศักยภาพ และปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการ และใช้เป็นแนวทางการวางแผนปรับปรุงงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังศิรี ให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

ในการนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลวังศิรี จึงขอสรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ซึ่งแสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการให้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีการตรวจรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกปี โดยองค์การบริหารส่วนตำบลวังศิรีได้นำตัวชี้วัดต่าง ๆ ที่สำคัญ เช่น การจัดให้มีช่องทางการประชาสัมพันธ์สำหรับเผยแพร่ ข้อมูลข่าวสารและผลงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การจัดทำแผนภูมิ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการการจัดบริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน การฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรประจำปี เป็นต้น โดยได้นำตัวชี้วัดที่สำคัญเหล่านั้นไปพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการอย่างสม่ำเสมอเมื่อสรุปผลประเมินความพึงพอใจ ตามรายละเอียดแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวจริตพิชญ์ เหมไพบุลย์)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ รักษาการแทน

หัวหน้าสำนักปลัด

ความคิดเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังศิรี

.....

(นายทิพย์อำพร คำศรี)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังศิรี

ความคิดเห็นของนายกององค์การบริหารส่วนตำบลวังศิรี

.....

(นายอุดมศักดิ์ คำศรี)

นายกององค์การบริหารส่วนตำบลวังศิรี

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒)
สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลวังคีรี อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง

ตอนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้น

๑. ท่านมารับบริการที่หน่วยงานนี้บ่อยเพียงใด ประมาณ.....๗๒.....ครั้งต่อเดือน
๒. ท่านมักจะมารับบริการที่หน่วยงานนี้ในช่วงเวลาใด
- ๘:๓๐ - ๑๐:๐๐ น. จำนวน ๑๐ คน
 - ๑๐:๐๑ - ๑๒:๐๐ น. จำนวน ๒๐ คน
 - ๑๒:๐๑ - ๑๔:๐๐ น. จำนวน ๓๐ คน
 - ๑๔:๐๑ - เวลาปิดทำการ จำนวน ๑๒ คน

ตอนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ
- ชาย จำนวน ๒๗ คน
 - หญิง จำนวน ๔๕ คน
๒. อายุ
- ๑๕ - ๓๐ ปี จำนวน ๑๔ คน
 - ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๑๔ คน
 - ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๑๗ คน
 - ๕๑ - ปีขึ้นไป จำนวน ๒๗ คน
๓. สถานภาพสมรส
- โสด จำนวน ๑๐ คน
 - สมรส จำนวน ๓๕ คน
 - หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่ จำนวน ๒๗ คน
๔. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด
- ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า / ไม่ได้เรียน จำนวน ๒๑ คน
 - มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๑๕ คน
 - มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน ๑๕ คน
 - อนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน ๑๗ คน
 - ปริญญาตรี จำนวน ๔ คน
 - สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน - คน
๕. อาชีพประจำ
- รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ จำนวน - คน
 - ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท จำนวน ๓ คน
 - ผู้ประกอบการ / เจ้าของธุรกิจ จำนวน ๑๐ คน
 - ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ จำนวน ๑ คน
 - นักเรียน / นักศึกษา จำนวน - คน
 - รับจ้างทั่วไป จำนวน ๑๕ คน
 - แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ จำนวน ๑๐ คน
 - เกษตรกร / ประมง จำนวน ๓๑ คน
 - ว่างาน จำนวน ๒ คน
 - อื่น ๆ จำนวน - คน

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (๕)	ค่อนข้างพอใจ (๔)	เฉย ๆ (๓)	ไม่ค่อยพอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
๑. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๔๕	๒๗			
๒. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๓๘	๓๔			
๓. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๓๗	๓๓	๒		

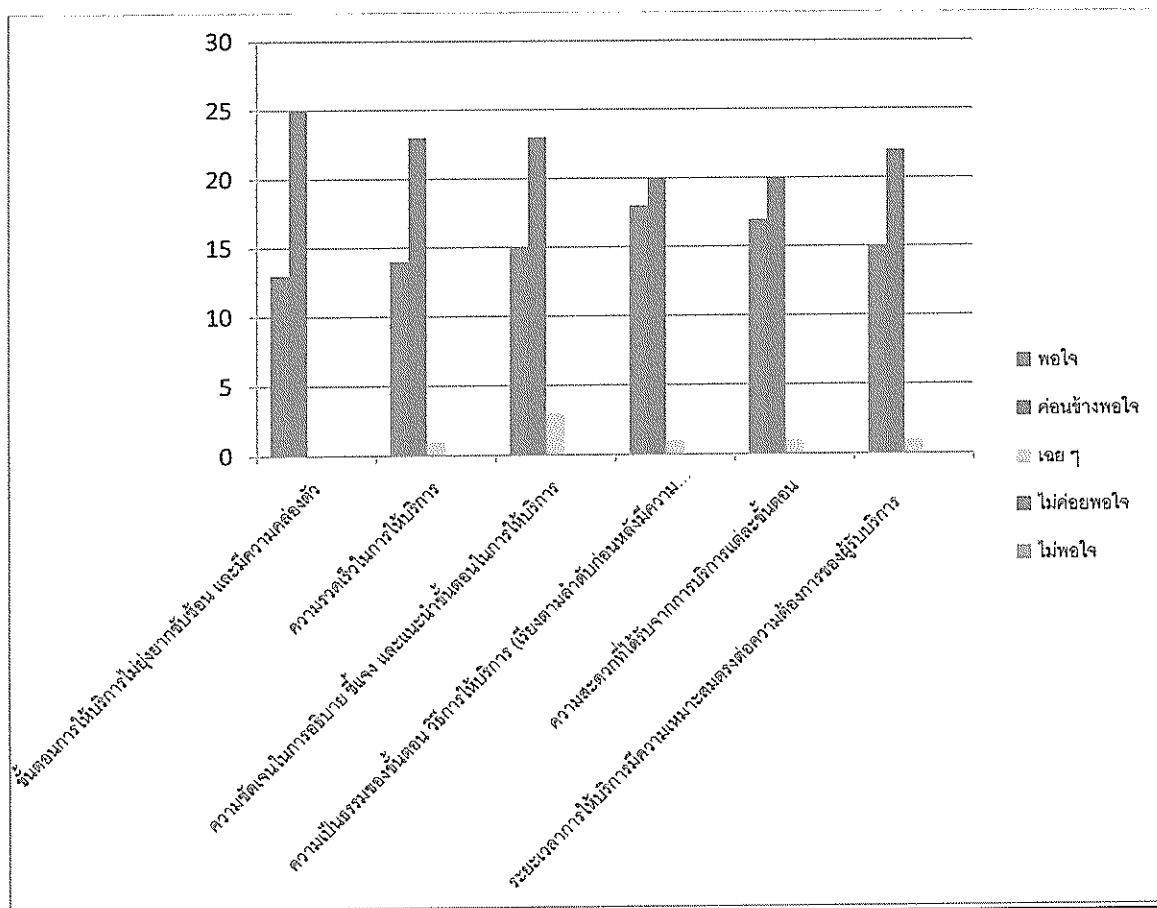
ตอนที่ ๔ ความพึงพอใจต่องานบริการ / โครงการต่าง ๆ ที่ อบต.วังคีรี ดำเนินการในปี ๒๕๖๒

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (๕)	ค่อนข้างพอใจ (๔)	เฉย ๆ (๓)	ไม่ค่อยพอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
๑. การขอรับบริการ และลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ , คนพิการ , เอดส์	๒๐	๕			
๒. การร้องทุกข์และป้องกันภัยบรรเทาสาธารณภัย	๘	๒			
๓. การส่งเสริมกีฬาและนันทนาการในตำบล	๒				
๔. การสนับสนุนงานด้านสุขภาพของประชาชน	๒				
๕. การขอรับบริการ จดทะเบียนพาณิชย์	๗				
๖. การขอรับบริการ ลงทะเบียนการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	๑๙	๑๐			
๗. อื่นๆ.....					

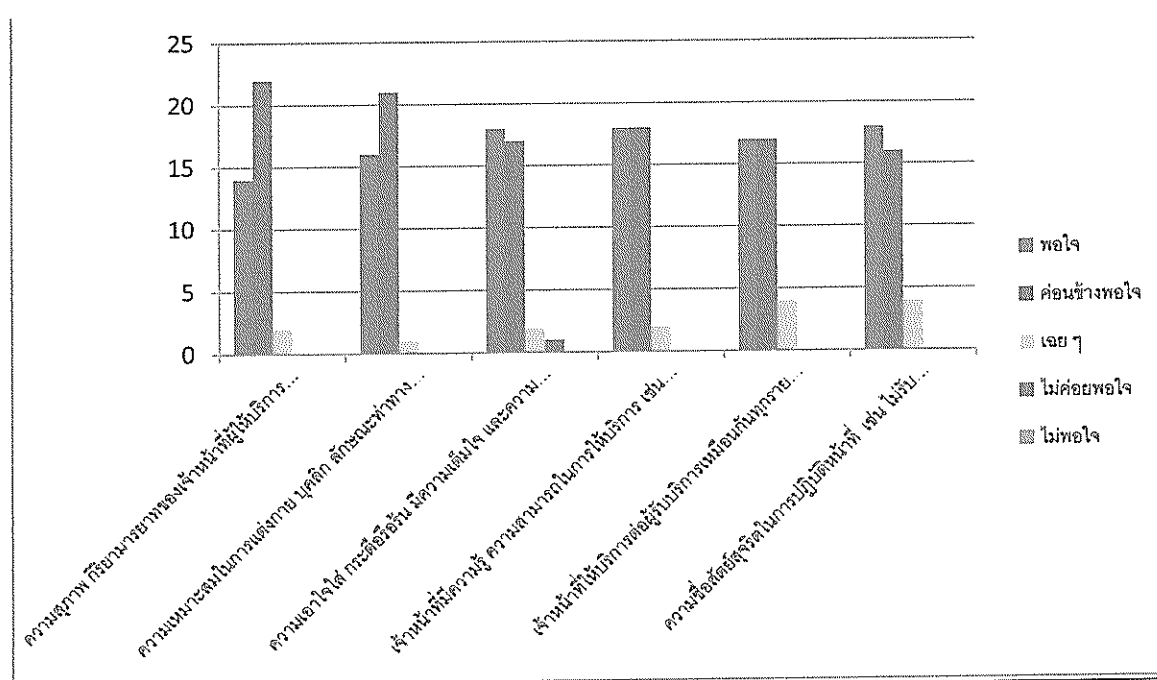
แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒)

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลวังคีรี อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง

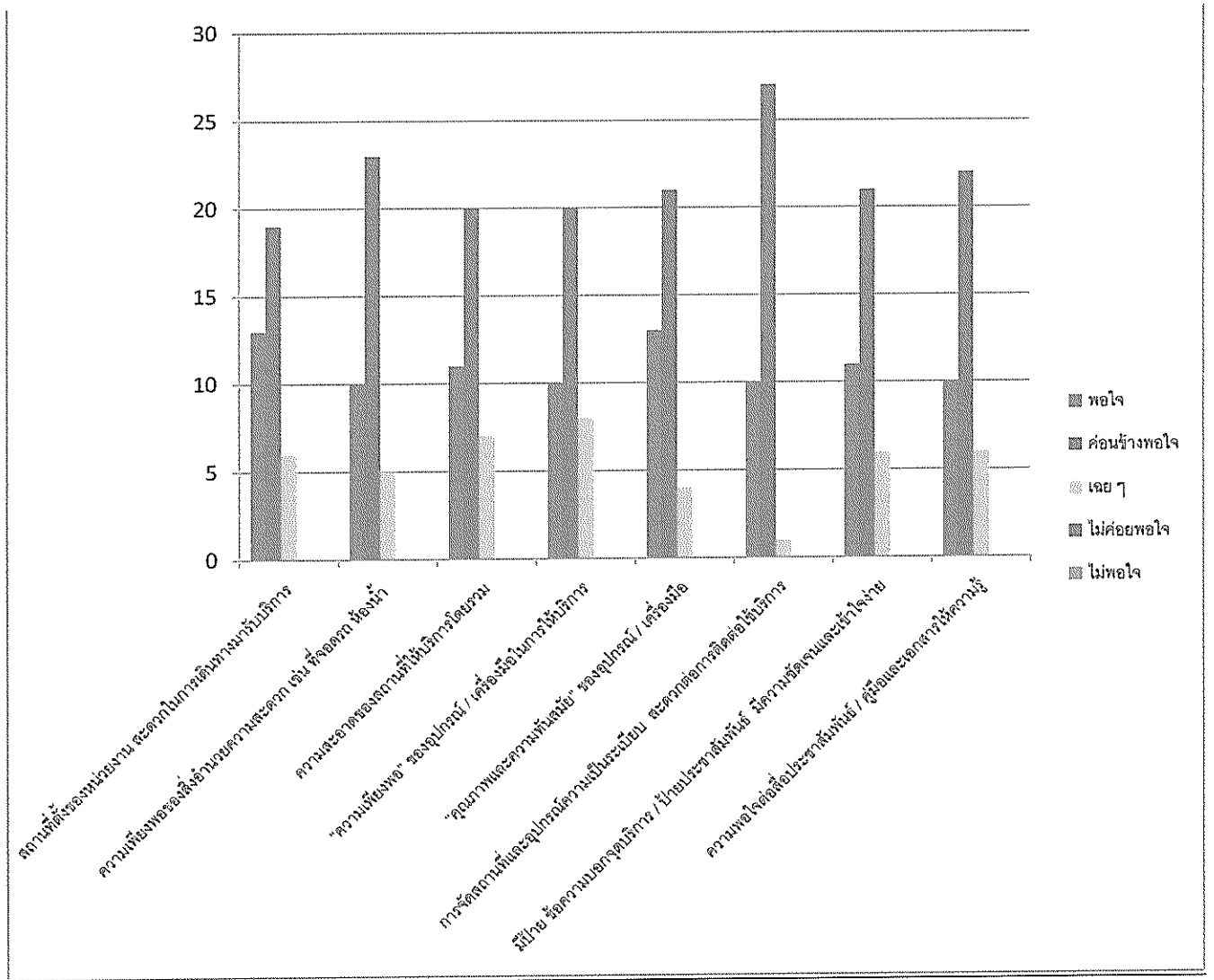
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ



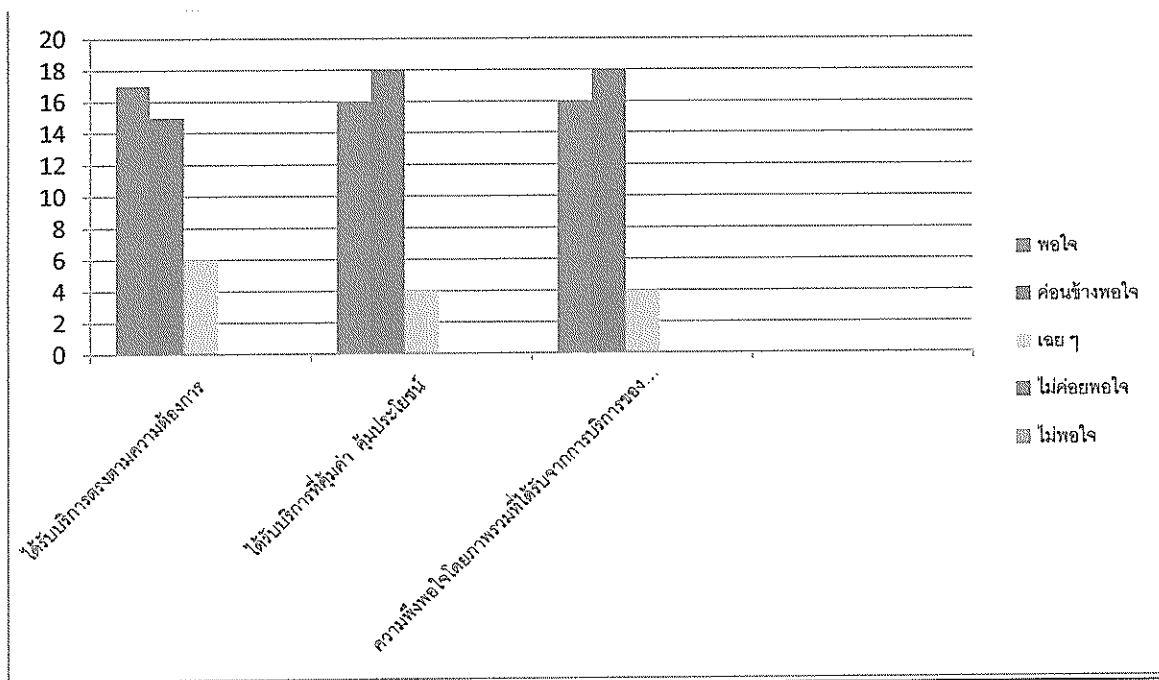
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ



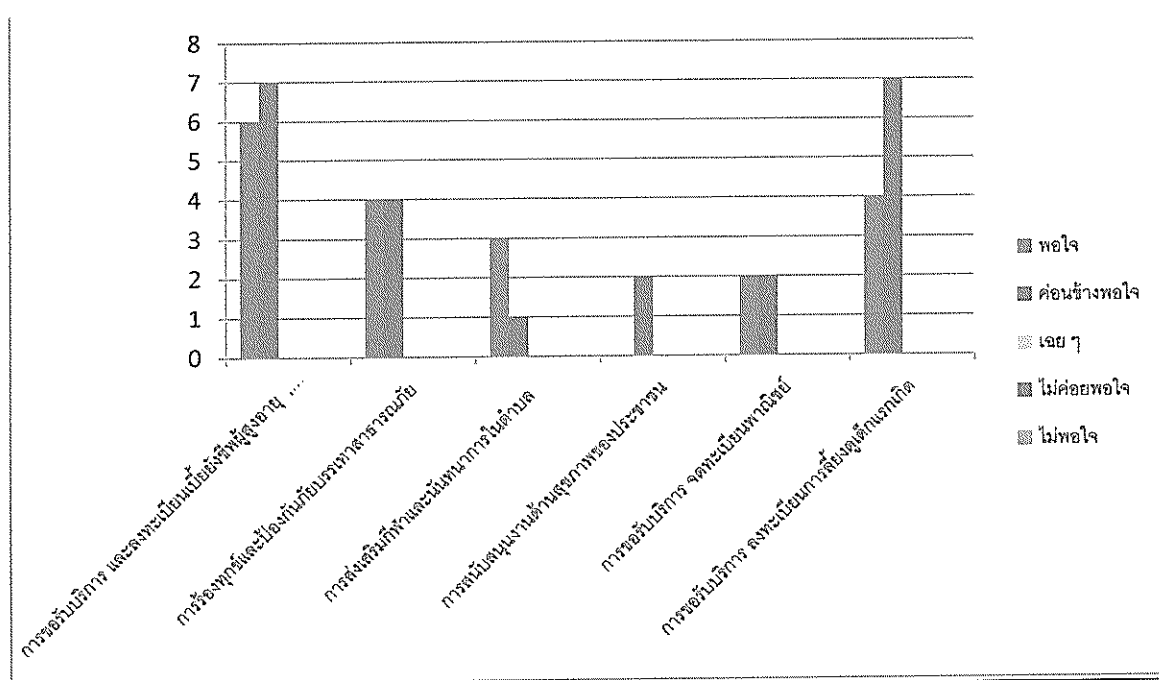
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ



ความพึงพอใจต่องานบริการ / โครงการต่าง ๆ ที่ อบต.วังศิรี



๖. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

- ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	จำนวน	๒๓	คน
- ๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท	จำนวน	๓๕	คน
- ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท	จำนวน	๑๐	คน
- ๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท	จำนวน	๑	คน
- สูงกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท	จำนวน	-	คน

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (๕)	ค่อนข้างพอใจ (๔)	เฉย ๆ (๓)	ไม่ค่อยพอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๓๗	๓๒			
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๙	๓๘			
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๔๒	๒๗			
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๓๕	๓๔			
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๒๘	๔๑			
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๓๑	๒๖	๑๒		
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/ อธิษาคำดี)	๓๕	๓๐	๔		
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	๓๙	๓๐			
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๓๑	๓๖	๒		
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๒๒	๔๐	๗		
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๓๙	๓๐			
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๒๗	๓๙	๓		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๓๕	๓๐	๔		
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๒๗	๓๗	๓	๒	
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๓๓	๒๙	๕	๒	
๔. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๒๖	๒๘	๑๐	๕	
๕. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๓๕	๓๔			
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๓๔	๓๔	๑		
๗. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๒๙	๓๓	๕	๒	
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๓๑	๓๖	๒		

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (๕)	ค่อนข้างพอใจ (๔)	เฉย ๆ (๓)	ไม่ค่อยพอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
๑. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๔๔	๒๕			
๒. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์	๓๔	๓๕			
๓. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๓๕	๓๒	๒		

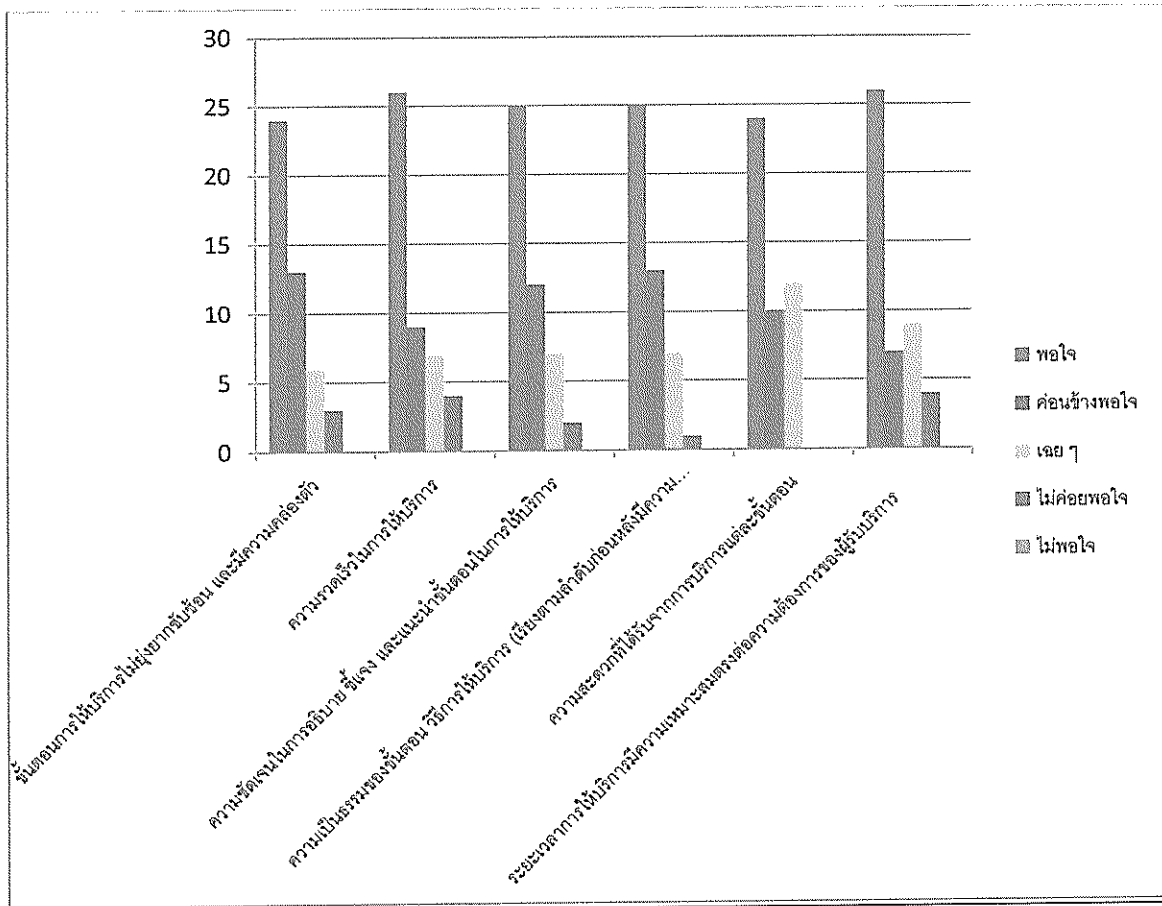
ตอนที่ ๔ ความพึงพอใจต่องานบริการ / โครงการต่าง ๆ ที่ อบต.วังคีรี ดำเนินการในปี ๒๕๖๒

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (๕)	ค่อนข้างพอใจ (๔)	เฉย ๆ (๓)	ไม่ค่อยพอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
๑. การให้บริการรับชำระภาษี	๒๒	๒๒			
๒. การให้บริการ รับชำระค่าน้ำประปา	๒๐	๕			
๓. อื่นๆ.....					

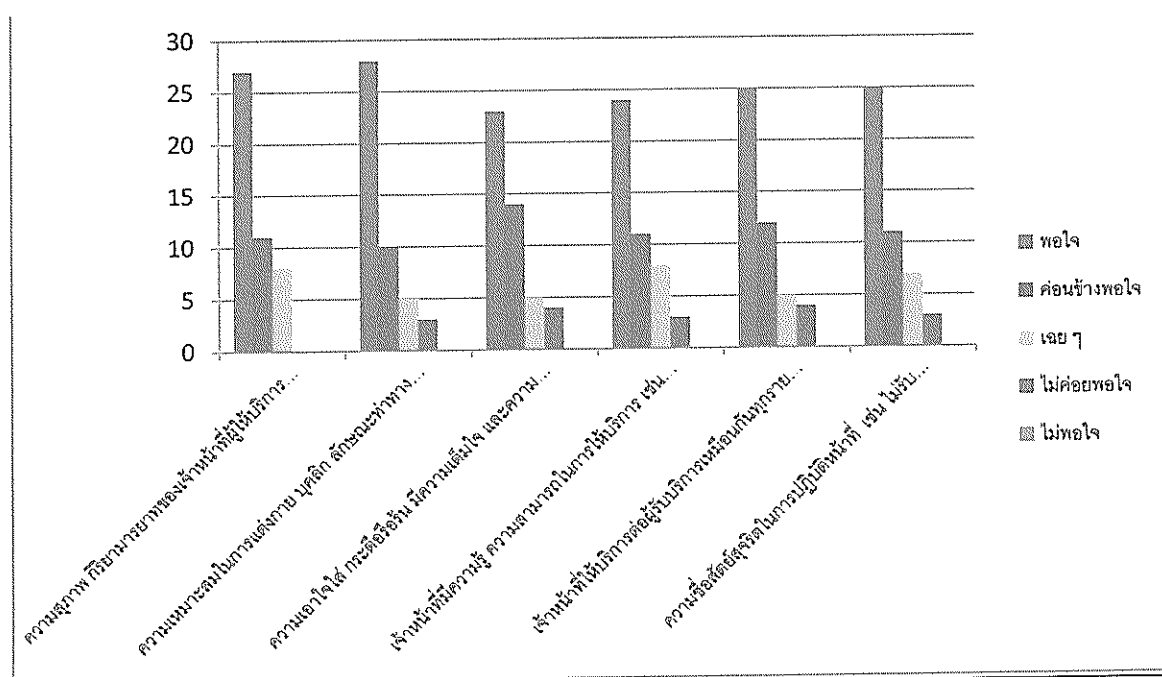
แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒)

กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลวังศิรี อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง

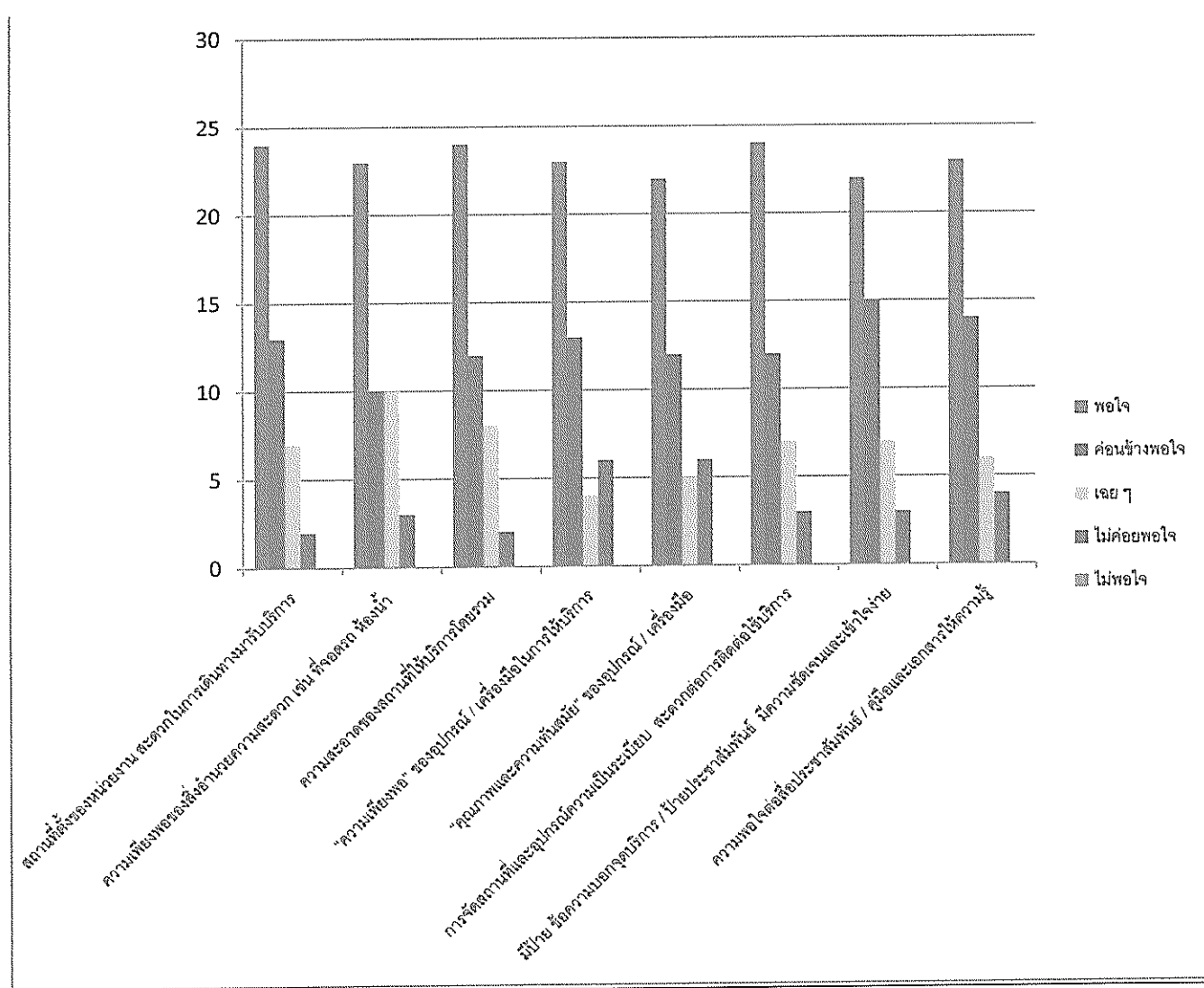
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ



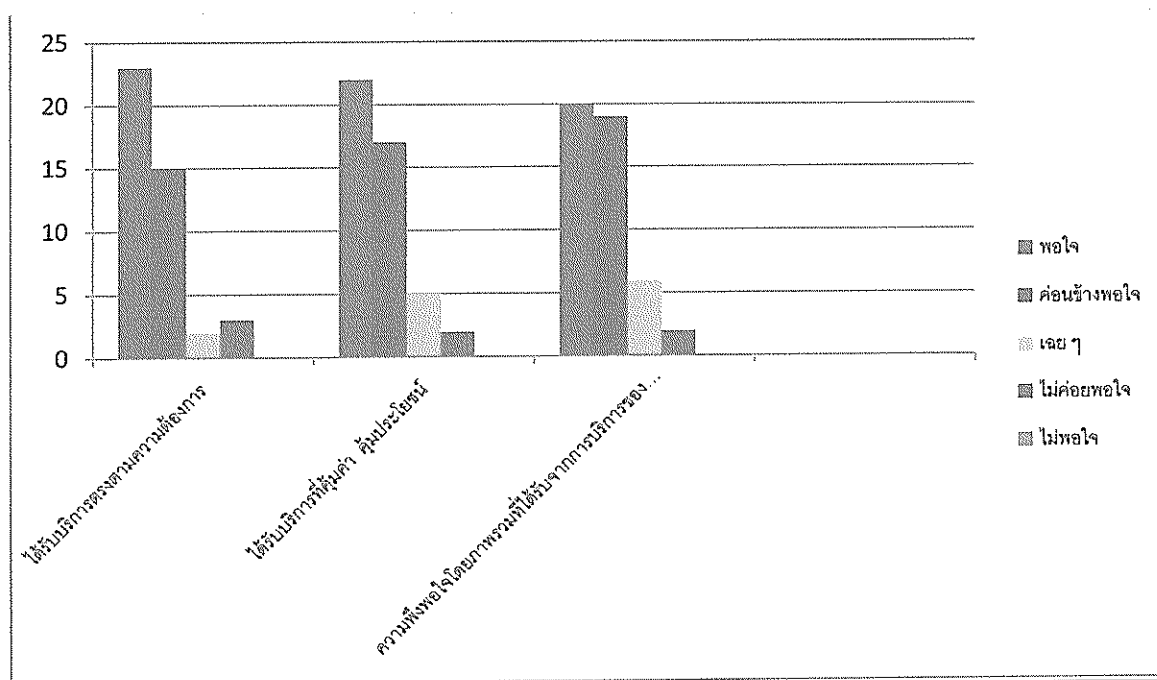
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ



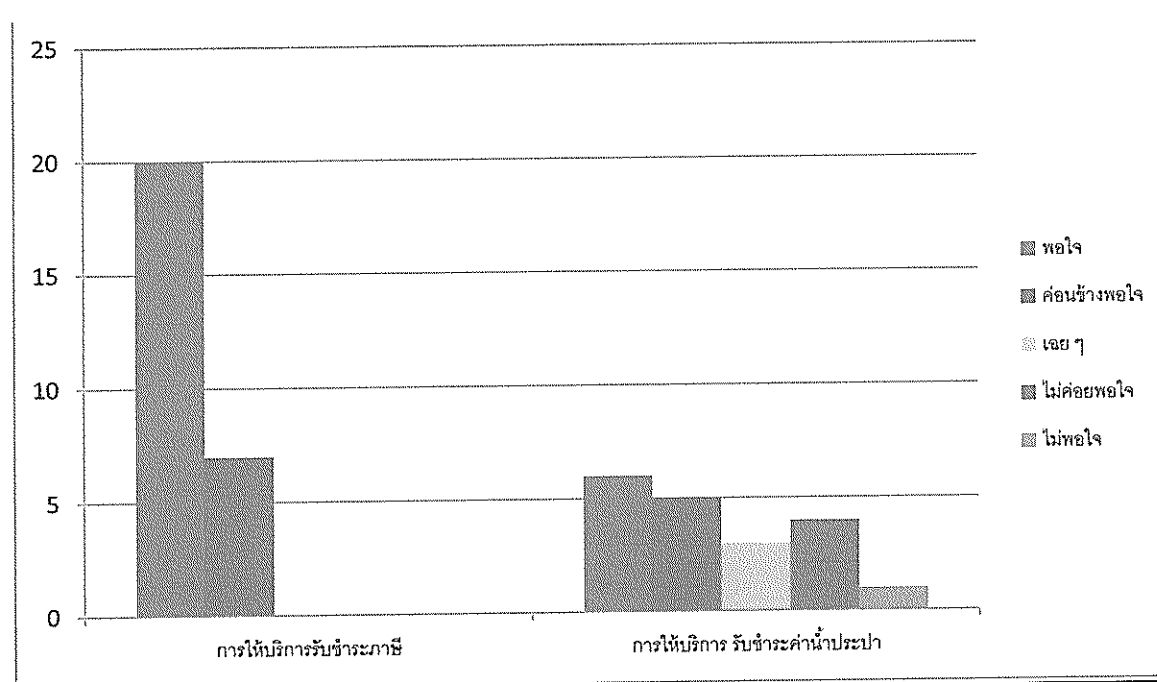
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ



ความพึงพอใจต่องานบริการ / โครงการต่าง ๆ ที่ อบต.วังศิรี



๖. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

- ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	จำนวน	๒๓	คน
- ๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท	จำนวน	๓๕	คน
- ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท	จำนวน	๑๐	คน
- ๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท	จำนวน	๑	คน
- สูงกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท	จำนวน	-	คน

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (๕)	ค่อนข้างพอใจ (๔)	เฉย ๆ (๓)	ไม่ค่อยพอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๒๗	๑๒			
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๘	๑๑			
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๓๒	๗			
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๓๐	๙			
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๒๙	๑๐			
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๓๒	๗			
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/ อ่อนโยน)	๓๓	๖			
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	๓๔	๕			
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๓๓	๖			
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๓๑	๘			
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒๙	๑๐			
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๓๓	๖			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๓๒	๗			
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๒๔	๑๒	๓		
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๒๓	๑๓	๓		
๔. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๒๑	๑๖	๒		
๕. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๑๕	๒๒	๒		
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๓๐	๙			
๗. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๒๒	๑๗			
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๒๘	๑๐	๑		

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (๕)	ค่อนข้างพอใจ (๔)	เฉย ๆ (๓)	ไม่ค่อยพอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
๑. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๓๒	๗			
๒. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๓๔	๕			
๓. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๓๕	๔			

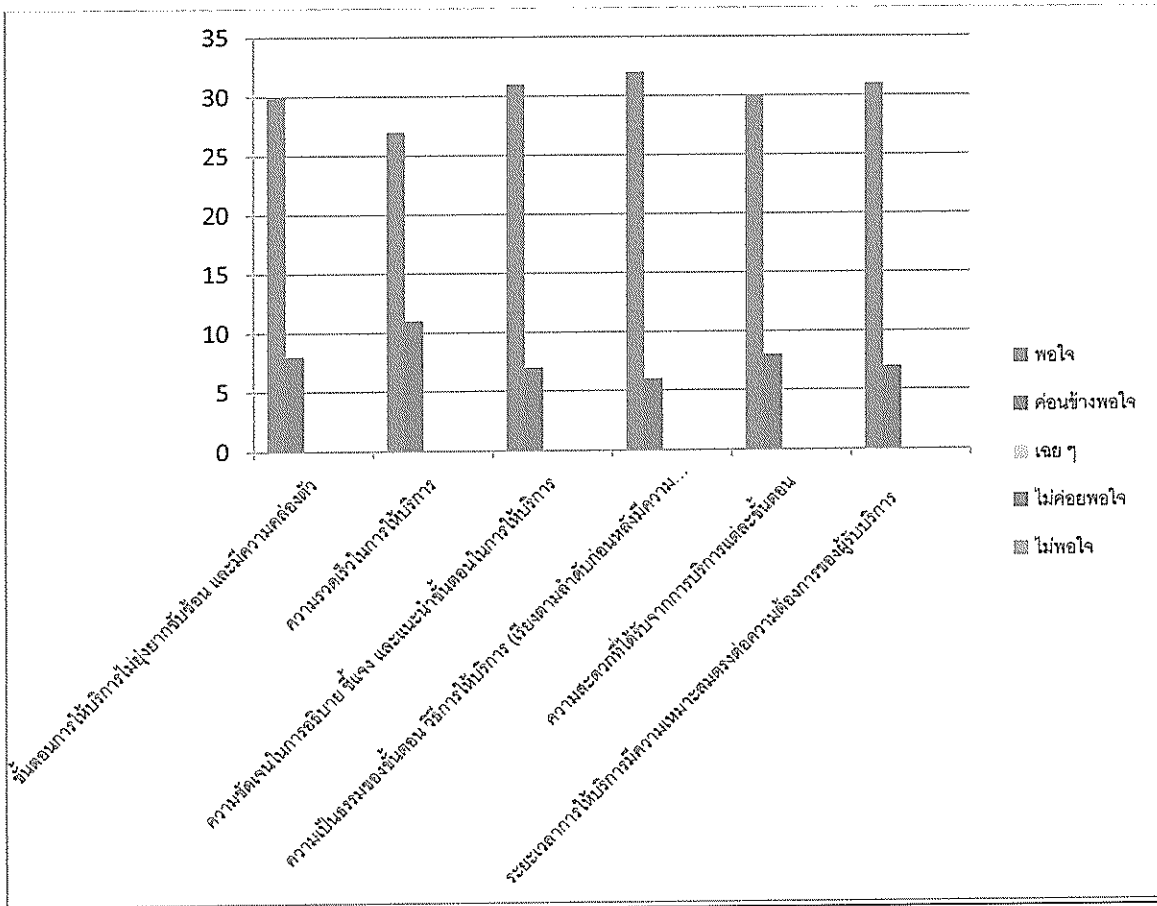
ตอนที่ ๔ ความพึงพอใจต่องานบริการ / โครงการต่าง ๆ ที่ อบต.วังคีรี ดำเนินการในปี ๒๕๖๒

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (๕)	ค่อนข้างพอใจ (๔)	เฉย ๆ (๓)	ไม่ค่อยพอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
๑. การรับบริการและรับแจ้งในด้านการใช้เส้นทางคมนาคม ถนน คู คลอง ทางระบายน้ำ	๑๓				
๒. การขอรับบริการด้านสาธารณูปโภค ด้าน น้ำประปา เพื่อการอุปโภค บริโภค	๘	๒			
๓. การขอรับบริการ การขออนุญาตก่อสร้างบ้าน / อาคาร	๙	๖			

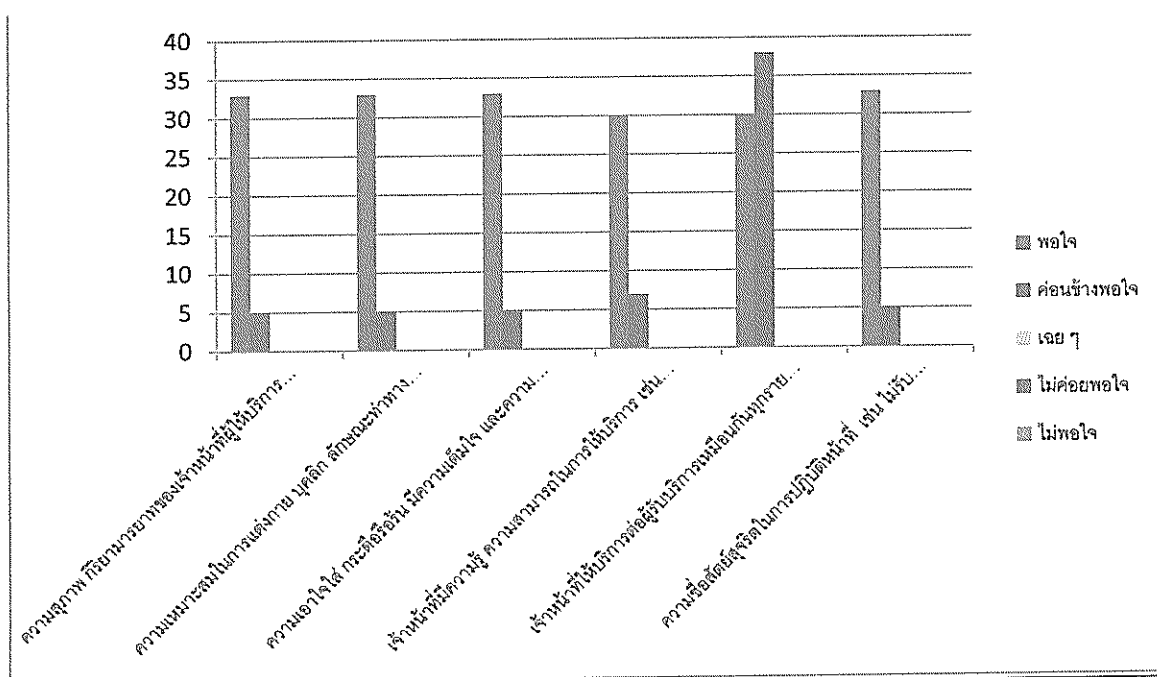
แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒)

กองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลวังศิรี อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง

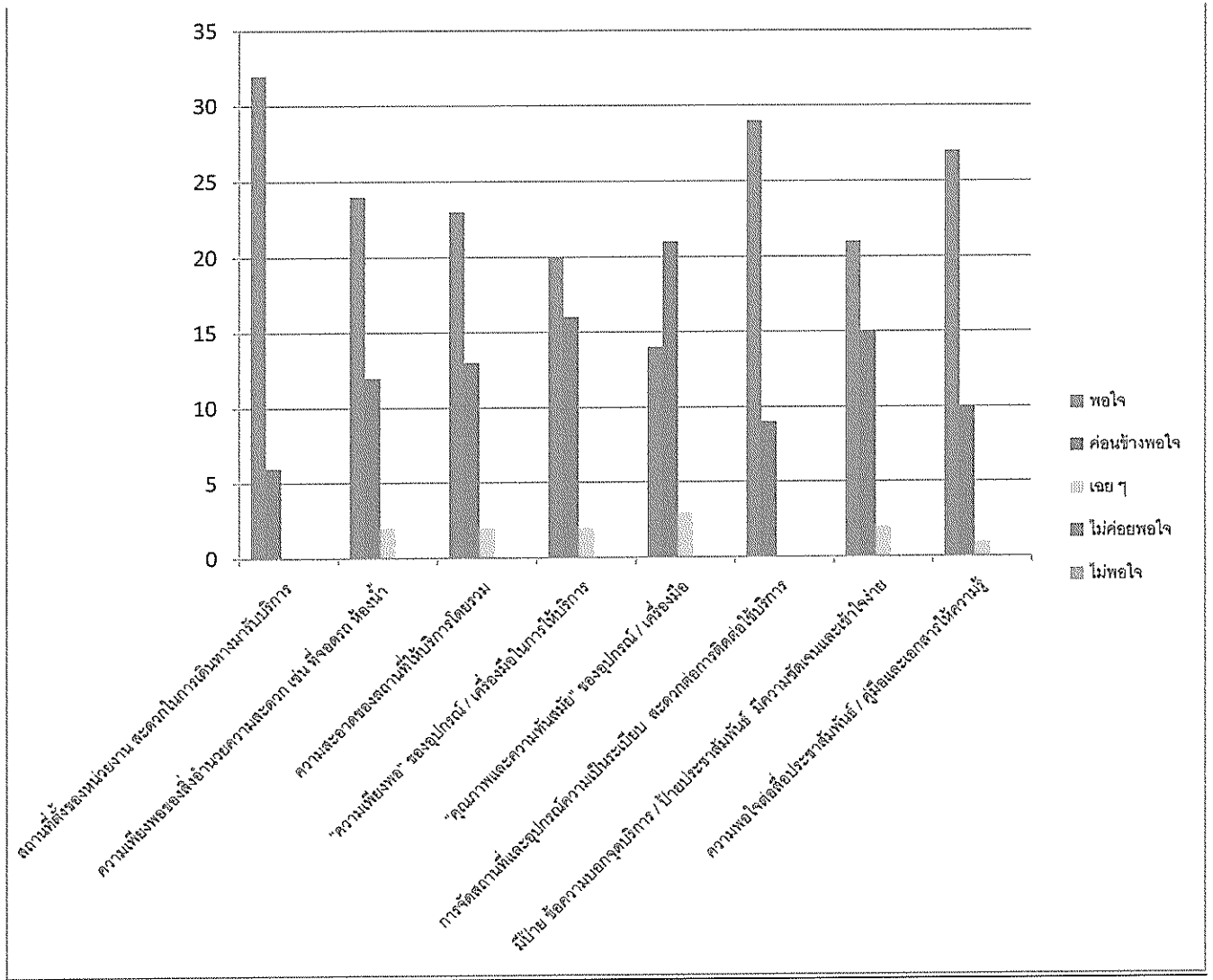
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ



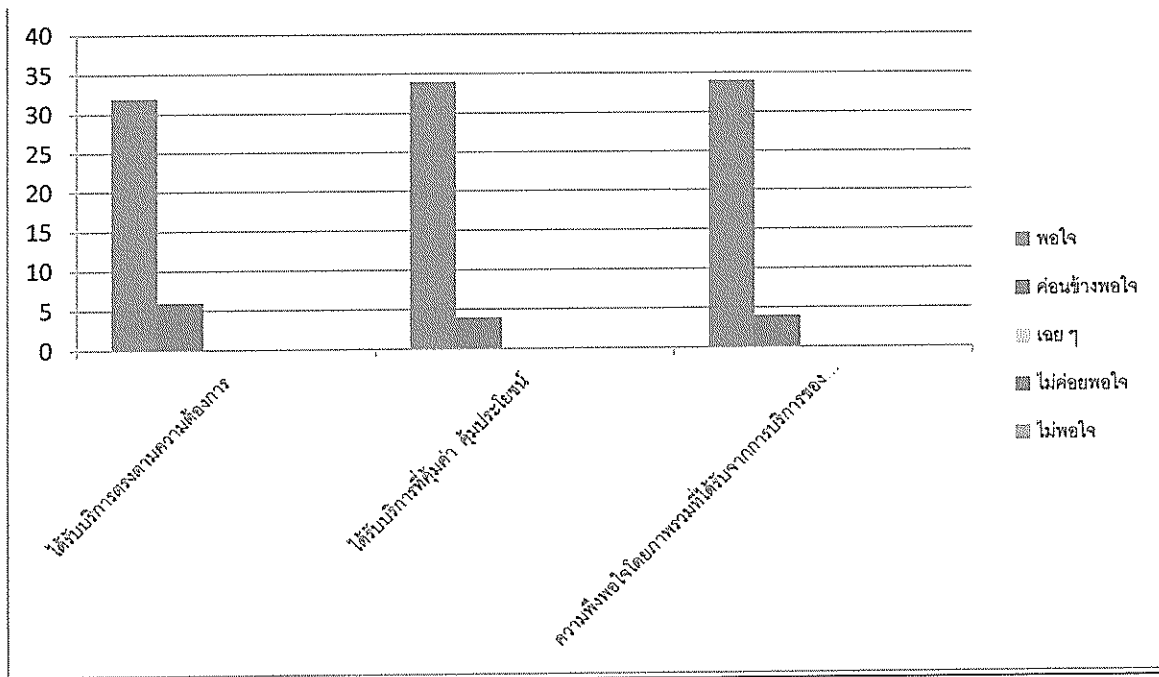
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ



ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ



ความพึงพอใจต่องานบริการ / โครงการต่าง ๆ ที่ อบต.วังศิรี

