



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

องค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก

แบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ คน รายละเอียด ดังนี้

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	หมายเหตุ
เพศ - ชาย - หญิง	๔๐ ๖๐	
อายุ - ต่ำกว่า ๒๐ ปี - ๒๑ - ๔๐ ปี - ๔๑ - ๖๐ ปี - ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๕ ๕๐ ๒๐ ๑๕	
วุฒิการศึกษา - ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า - มัธยมศึกษา/ปลาย/เทียบเท่า - ปริญญาตรี - สูงกว่าปริญญาตรี	๒๐ ๓๕ ๔๐ ๕	
อาชีพ - เกษตรกร - ผู้ประกอบการ - ประชาชนผู้รับบริการ - องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๒๕ ๒๕ ๔๐ ๑๐	

จำนวนความพึงพอใจของผู้รับบริการ

หัวข้อด้านการให้บริการ	ระดับ ๕	ระดับ ๔	ระดับ ๓	ระดับ ๒	ระดับ ๑
๑. ด้านเวลา					
- การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๗๘	๒๒	-	-	-
- ความรวดเร็วในการให้บริการ	๙๕	๕			
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
- การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๗๒	๒๘	-	-	-
- การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๔๔	๒๒	๓๓	-	-
- การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๕๕	๒๓	๒๒	-	-
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
- ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๘๐	๒๐	-	-	-
- ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๘๓	๑๗	-	-	-
- ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำได้ เป็นต้น	๒๓	๗๑	๖	-	-
- ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน,ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๕๘	๒๐	๒๒	-	-
- การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๓๕	๔๕	๒๐	-	-
๔. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในสำนักงาน					
- ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๖๕	๒๐	๑๕	-	-
- จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๒๐	๖๘	๑๒	-	-
- ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์	๒๐	๖๕	๑๕	-	-
- ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๘๒	๑๘	-	-	-
๕. ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	๖๐	๓๕	๕	-	-

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

➤ ด้านที่ ๑ ด้านเวลา

๑. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๖๐
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๙.๐๐

➤ ด้านที่ ๒ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๑. การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๔.๔๐
๒. มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๐.๔๐
๓. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๖.๖๐

➤ ด้านที่ ๓ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

๑. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๖.๐๐
๒. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๖.๖๐
- ๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๗๖.๖๐
๔. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๗.๒๐
๕. การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๓.๐๐

➤ ด้านที่ ๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑. ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๐.๐๐
๒. จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๑.๖๐
๓. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๑.๐๐
๔. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๖.๔๐

➤ ด้านที่ ๕ ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๑.๐๐

➤ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ควรจัดให้มีการประชุมประจำเดือน เพื่อให้มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน พร้อมกับแจ้งปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น