



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลวังเย็น

ที่ นฐ ๗๗๕๐๑

วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานการความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลวังเย็น  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังเย็น

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลวังเย็น ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังเย็น ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ โดยการแจกแบบสอบถามให้ประชาชนที่มาใช้บริการต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลวังเย็น จำนวน ๑๐๐ คน ซึ่งมีผลสรุปความพึงพอใจของประชาชน ดังรายละเอียดแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวนันทปภัสร์ สงวนทรัพย์)

หัวหน้าสำนักปลัด

(นายวินัย มงคลรัตนาสีทธิ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังเย็น

-ทราบ

(นายวินัย มงคลรัตนาสีทธิ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังเย็น

**สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังเย็น**

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

\*\*\*\*\*

**ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป**

๑. เพศ                      ๑. ชายจำนวน ๔๗ คน                      ๒. หญิงจำนวน ๕๓ คน
๒. อายุ
๑. ๑๕ - ๒๐ ปี ๒ คน                      ๒. ๒๑ - ๓๐ ปี ๒๓ คน                      ๓. ๓๑-๔๐ ปี ๒๗ คน
๔. ๔๑ - ๕๐ ปี ๙ คน                      ๕. ๕๑ - ๖๐ ปี ๒๑ คน                      ๖. ๖๐ ปีขึ้นไป ๑๘ คน

**๓. จบการศึกษาชั้นสูงสุด**

๑. ไม่ได้เรียนหนังสือจำนวน ๑๐ คน                      ๒. ประถมศึกษา จำนวน ๓๘ คน
๓. มัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน ๑๘ คน                      ๔. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน ๑๗ คน
๕. อนุปริญญา / ปวส. จำนวน ๗ คน                      ๖. ปริญญาตรี จำนวน ๑๐ คน
๗. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน - คน                      ๘. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

- ๔.อาชีพ                      ...๑๕ คน...เกษตรกร                      ...๑๕ คน..ประกอบธุรกิจส่วนตัว                      ...๐ คน..รับราชการ
- ...๓๑ คน.....ลูกจ้าง                      ...๒ คน..นักเรียน/นักศึกษา                      ...๗ คน..อื่น ๆ

**ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ**

- ...๒ คน.. การข้อมูลข่าวสารทางราชการ                      ...๒๐ คน..                      การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ
- ...๗ คน.. การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน                      ...๕๘ คน..                      การชำระภาษี /ชำระค่าน้ำประปา
- ...๒ คน.. การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ                      ...๐ คน..                      การขอจดทะเบียนพาณิชย์
- ...๗ คน..ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร                      ...๔ คน..                      ..... อื่น ๆ

**ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ**

| รายการประเมิน                                                           | ระดับคุณภาพ |      |         |      |             |
|-------------------------------------------------------------------------|-------------|------|---------|------|-------------|
|                                                                         | ดีมาก       | ดี   | ปานกลาง | พอใจ | ควรปรับปรุง |
| ๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย       | ๙๕ คน       | ๕ คน | -       | -    | -           |
| ๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่               | ๙๗ คน       | ๓ คน | -       | -    | -           |
| ๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ | ๙๖ คน       | ๔ คน | -       | -    | -           |
| ๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม         | ๙๗ คน       | ๓ คน | -       | -    | -           |
| ๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย                                     | ๙๘ คน       | ๒ คน | -       | -    | -           |
| ๖. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน               | ๙๘ คน       | ๒ คน | -       | -    | -           |
| ๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน                  | ๙๗ คน       | ๓ คน | -       | -    | -           |
| ๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม     | ๙๖ คน       | ๔ คน | -       | -    | -           |

**ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....-.....**

.....

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังเย็น อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม**

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน  
เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

**ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป**

๑. เพศ ☐ ๑. ชาย ☐ ๒. หญิง

๒. อายุ ..... ปี

๓. จบการศึกษาชั้นสูงสุด

- |                                                |                                                    |
|------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ๑. ไม่ได้เรียนหนังสือ | <input type="checkbox"/> ๒. ประถมศึกษา             |
| <input type="checkbox"/> ๓. มัธยมศึกษาตอนต้น   | <input type="checkbox"/> ๔. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. |
| <input type="checkbox"/> ๕. อนุปริญญา / ปวส.   | <input type="checkbox"/> ๖. ปริญญาตรี              |
| <input type="checkbox"/> ๗. สูงกว่าปริญญาตรี   | <input type="checkbox"/> ๘. อื่นๆ (โปรดระบุ).....  |

๔.อาชีพ ..... เกษตรกร.. ..... ประกอบธุรกิจส่วนตัว ..... รับราชการ  
.....ลูกจ้าง .....นักเรียน/นักศึกษา .....อื่น ๆ

**ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ**

|                                        |                                                |
|----------------------------------------|------------------------------------------------|
| ..... การข้อมูลข่าวสารทางราชการ        | ..... การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ                 |
| ..... การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน | ..... การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ |
| .....ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร            | ..... การขอจดทะเบียนพาณิชย์                    |
| ..... การชำระภาษี ต่างๆ                | ..... อื่น ๆ                                   |

**ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังเย็น อ.เมืองนครปฐม จ.นครปฐม**

| ประเด็น                                                              | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            |
|----------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|                                                                      | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย    |                  |     |         |      |            |
| ๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่            |                  |     |         |      |            |
| ๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ |                  |     |         |      |            |
| ๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม      |                  |     |         |      |            |
| ๕.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย                                   |                  |     |         |      |            |
| ๖. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน            |                  |     |         |      |            |
| ๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน               |                  |     |         |      |            |
| ๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม   |                  |     |         |      |            |

**ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ**.....  
.....