



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค โทร ๐-๓๔๙๐-๐๔๖๖

ที่ นฐ ๘๐๖๐๑ /๓๔๗

วันที่ ๗ ธันวาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานการประเมินแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค/ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค

### ต้นเรื่อง

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาและผู้บริหารนำมาปรับปรุง แก้ไข พัฒนา และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร

### ข้อเท็จจริง

บัดนี้ สำนักงานปลัด ขอสรุปผลการตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ให้ผู้บังคับบัญชาและผู้บริหารทราบ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นายวรยศ พูลสวัสดิ์)

ผู้ช่วยนักวิชาการคอมพิวเตอร์

(ลงชื่อ)

(นางสาวจิรากรภักดิ์ เลิศอภิขญาวงศ์)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนรักษาราชการแทน

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัด อบต.วัดแค

(ลงชื่อ)

(นายสมปราษฎ์ พันธิม)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค

ความเห็นนายก อบต.วัดแค

- ทราบ

(ลงชื่อ)

(นายสมปราษฎ์ พันธิม)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวัดแคปฏิบัติหน้าที่

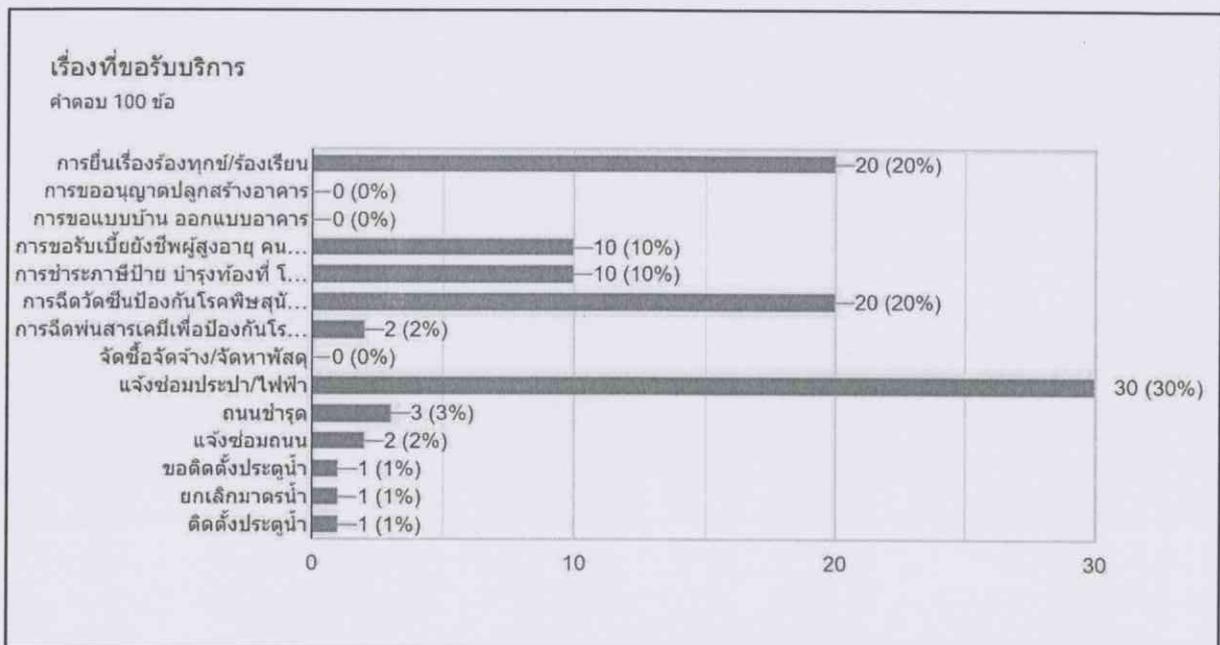
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค



สรุปผลการประเมินแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เกณฑ์การประเมินแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน  
ตำบลวัดแค

ค่าเฉลี่ย	แปลความหมาย
๔.๕๑ - ๕.๐๐	ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการมากที่สุด
๓.๕๑ - ๔.๕๐	ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการมาก
๒.๕๑ - ๓.๕๐	ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการปานกลาง
๑.๕๑ - ๒.๕๐	ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการน้อย
๐.๐๐ - ๑.๕๐	ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการน้อยที่สุด



เรื่องที่ขอรับบริการ พบว่า เรื่องแจ้งซ่อมประปา/ไฟฟ้า จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ รองลงมา เรื่องการยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ป่วยโรคเอดส์ จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ การชำระภาษีป้าย บำรุงท้องที่ โรงเรียนและที่ดิน จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ ถนนชำรุด จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐ การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐ การขอดัดตั้งประตุน้ำ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐ การยกเลิกมาตรน้ำ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๐ ตามลำดับ

## แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค

## ตารางที่ ๑ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
ข้อ	๕	๔	๓	๒	๑	ค่าเฉลี่ย
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	๘๙	๑๑	๐	๐	๐	๔.๘๙
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๘๕	๑๕	๐	๐	๐	๔.๘๕
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ	๘๗	๑๓	๐	๐	๐	๔.๘๗
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๘๒	๑๘	๐	๐	๐	๔.๘๒
ค่าเฉลี่ย						๔.๘๖

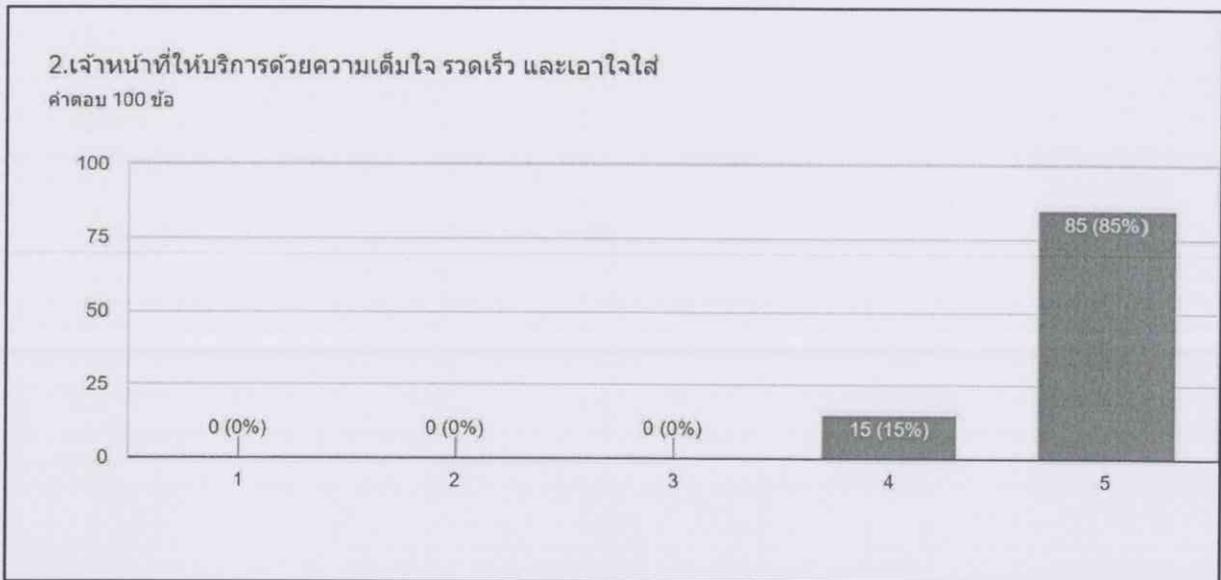
จากตารางที่ ๑ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๖ เมื่อแยกเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๙ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๗ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๕ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๒ และตามลำดับ

## ๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย



เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย พบว่า มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๘๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐ รองลงมา มีระดับความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๐๐ ตามลำดับ

## ๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่



เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ พบว่า มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐ รองลงมา มีระดับความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๐ ตามลำดับ

## ๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ



เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ พบว่า มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๐ รองลงมา มีระดับความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๐ ตามลำดับ

#### ๔. เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม



เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม พบว่า มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๘๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๐ รองลงมา มีระดับความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐๐ ตามลำดับ

#### ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
ข้อ	๕	๔	๓	๒	๑	ค่าเฉลี่ย
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๗๗	๒๓	๐	๑	๐	๔.๗๗
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๗๗	๒๓	๐	๐	๑	๔.๗๗
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๗๖	๒๔	๐	๑	๐	๔.๗๖
ค่าเฉลี่ย						๔.๗๗

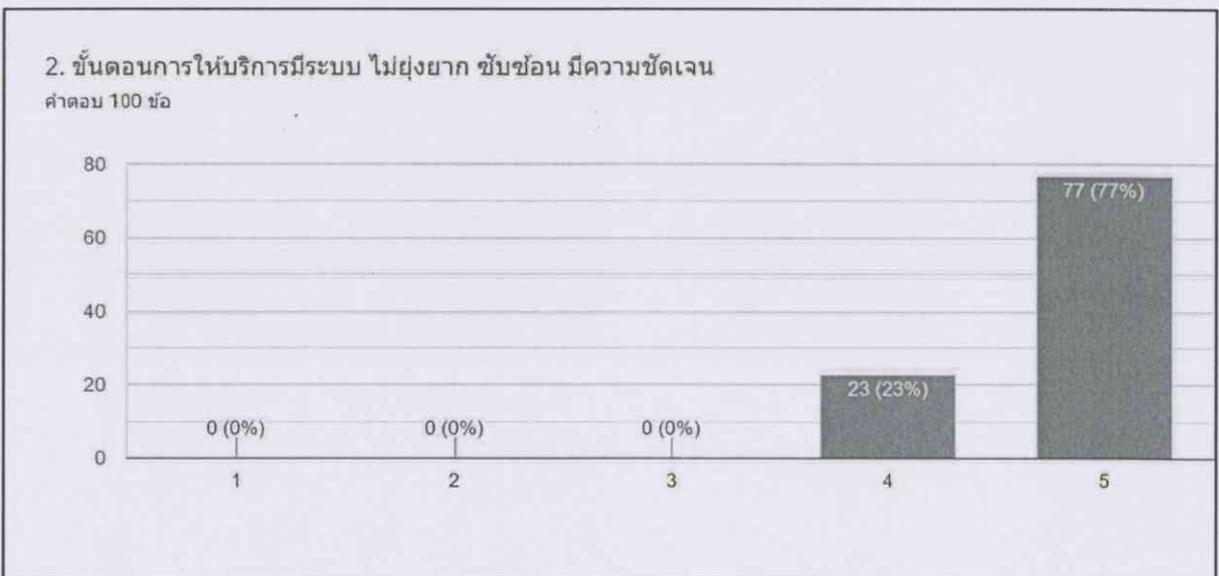
จากตารางที่ ๒ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๗ เมื่อแยกเป็นรายข้อ พบว่า มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๗ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๗ และขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๖ ตามลำดับ

### ๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย



มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย พบว่า มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๗๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๐๐ รองลงมา มีระดับความพึงพอใจมาก จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓ ตามลำดับ

### ๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน



ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน พบว่า มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๗๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๐๐ รองลงมา มีระดับความพึงพอใจมาก จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๐ ตามลำดับ

### ๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว



ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว พบว่า มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๐๐ รองลงมา มีระดับความพึงพอใจมาก จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐ ตามลำดับ

### ตารางที่ ๓ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 3

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
ข้อ	๕	๔	๓	๒	๑	ค่าเฉลี่ย
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๘๒	๑๘	๐	๐	๐	๔.๘๒
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๗๔	๒๖	๑	๐	๐	๔.๗๕
๓. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๘๐	๒๐	๐	๐	๐	๔.๘๐
ค่าเฉลี่ย						๔.๗๙

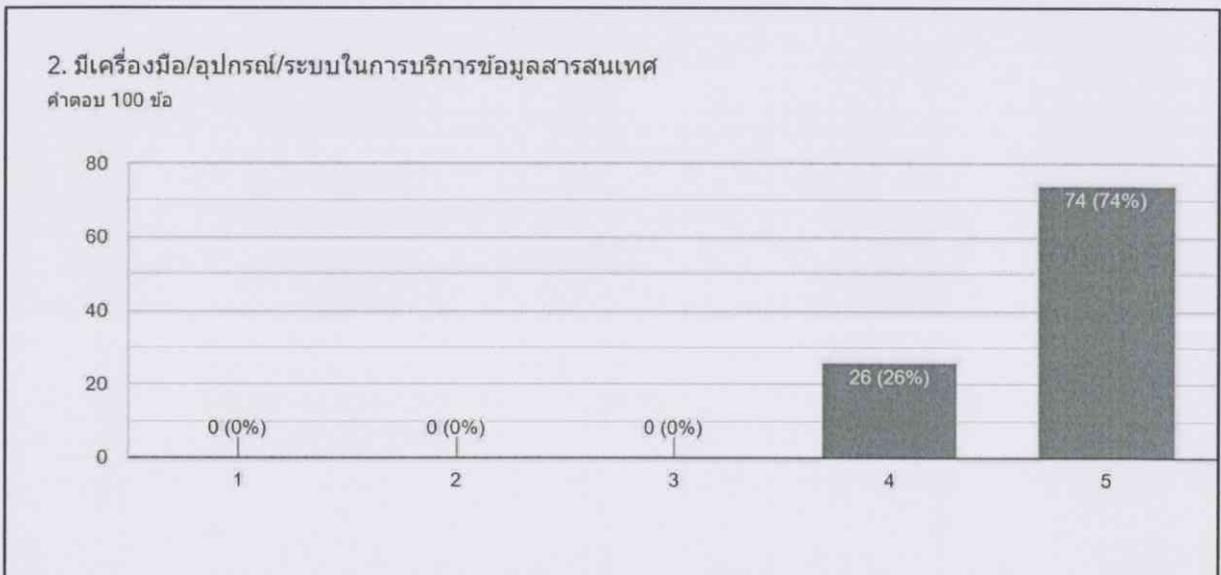
จากตารางที่ ๓ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๙ เมื่อแยกเป็นรายข้อ พบว่า การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๐ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๕ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด และอาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๐ ตามลำดับ

### ๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม



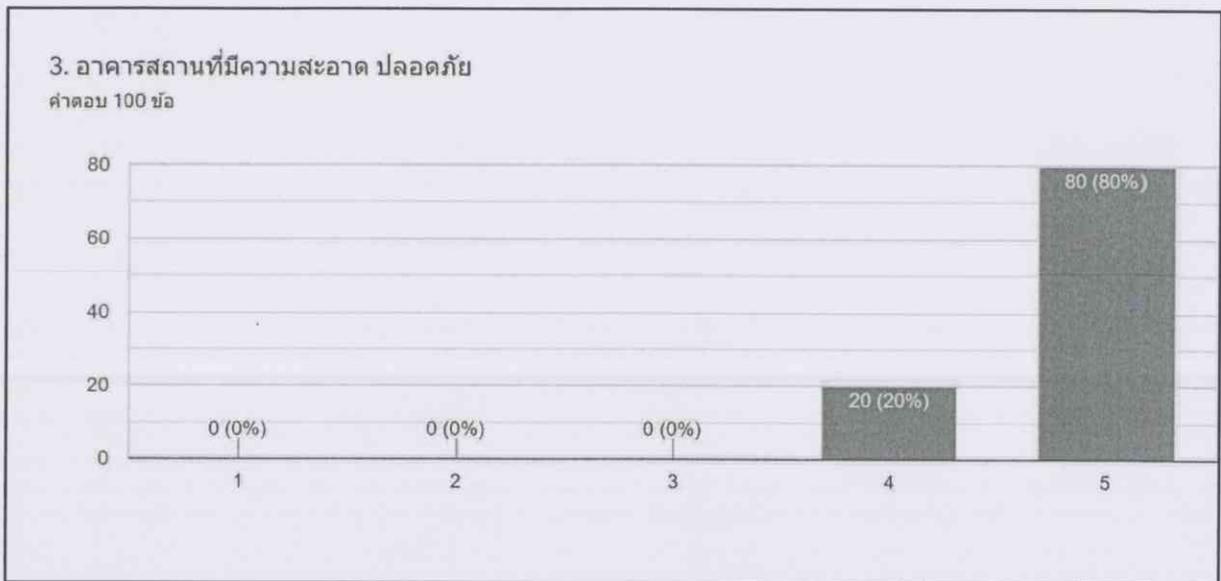
การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม พบว่า มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๘๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๐ รองลงมา มีระดับความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐๐ ตามลำดับ

### ๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ



มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ พบว่า มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๗๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๐๐ รองลงมา มีระดับความพึงพอใจมาก จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๐ ตามลำดับ

## ๓. อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย



อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย พบว่า มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๘๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ รองลงมา มีระดับความพึงพอใจมาก จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ ตามลำดับ