



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค โทร ๐-๓๔๔๐-๐๔๖๖

ที่ นฐ ๘๐๖๐๑ / ๓๔๖

วันที่ ๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานการประเมินแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค/ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค

ต้นเรื่อง

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - เดือนกันยายน ๒๕๖๕ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาและผู้บริหารนำมาปรับปรุง แก้ไข พัฒนา และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร

ข้อเท็จจริง

บัดนี้ สำนักงานปลัด ขอสรุปผลการตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ให้ผู้บังคับบัญชาและผู้บริหารทราบ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบที่มาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(นายวรยศ พูลสวัสดิ์)

ผู้ช่วยนักวิชาการคอมพิวเตอร์

(ลงชื่อ).....

(นายพีรพล อ่วมเปี่ยม)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัด อบต.วัดแค

.....

(ลงชื่อ).....

(นายพีรพล อ่วมเปี่ยม)

หัวหน้าสำนักปลัดรักษาราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค

ความเห็นนายก อบต.

- ทราบ

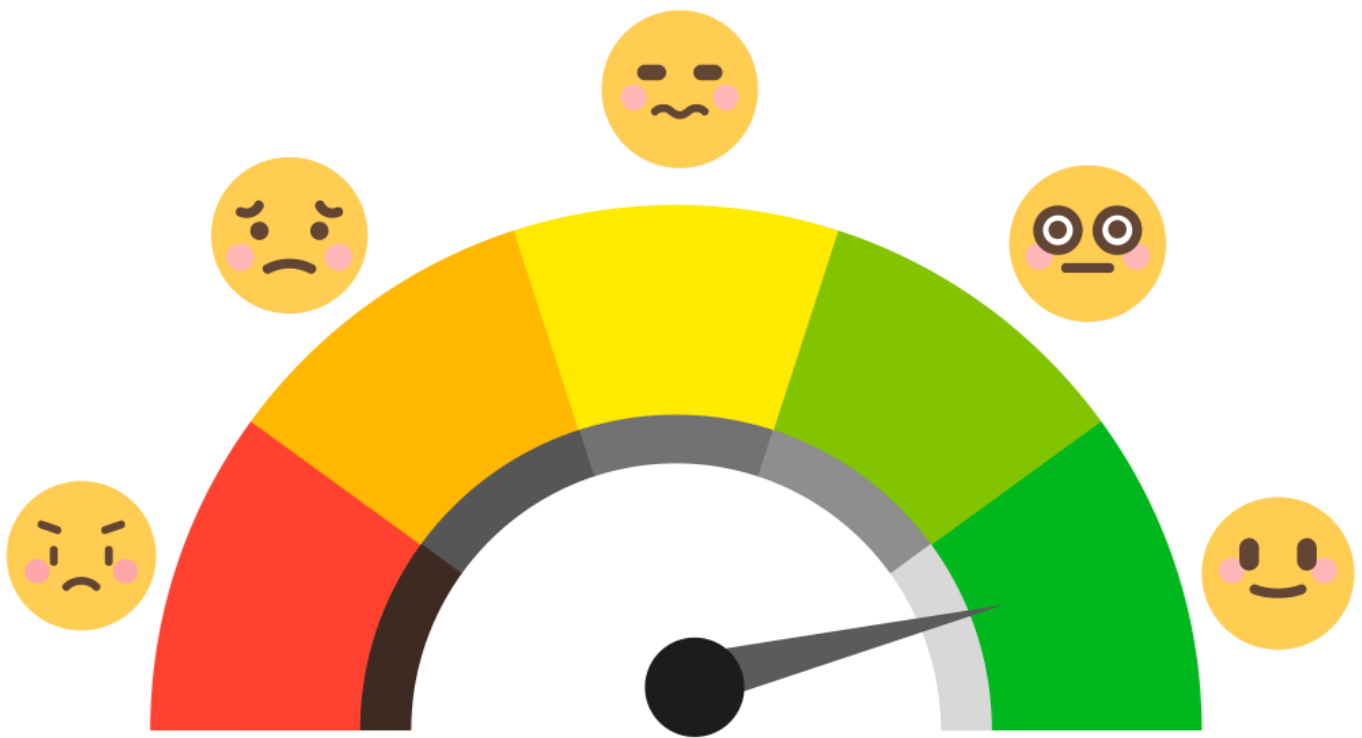
(ลงชื่อ).....

(นายสมบุญ สุขวิฑฒะโก)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค



รายงานการผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕





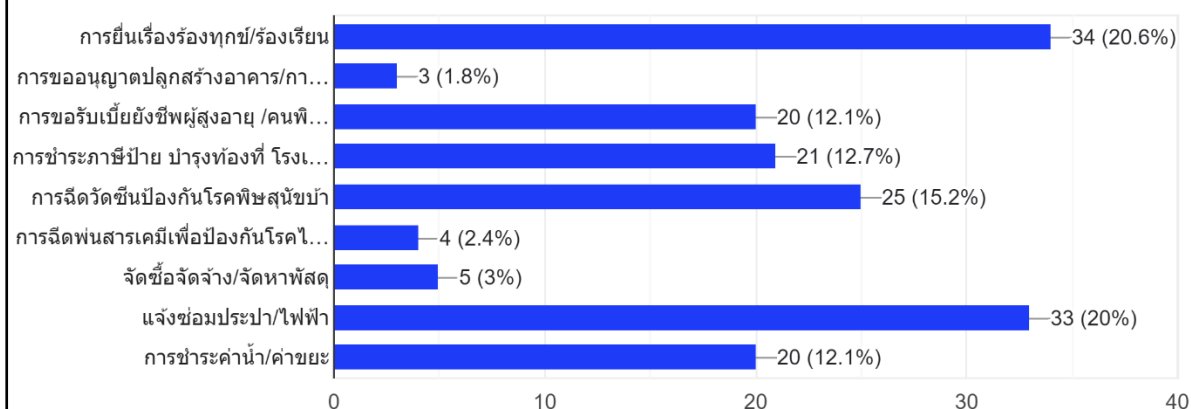
สรุปผลการประเมินแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เกณฑ์การประเมินแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค

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

คำตอบ 165 ข้อ



เรื่องที่ขอรับบริการ พบว่า การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน จำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๖๑ รองลงมา แฉงซ่อมประปา/ไฟฟ้า จำนวน ๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๑๕ การชำระภาษีป้าย บำรุงท้องที่ โรงเรือนและที่ดิน จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๗๓ การชำระค่าน้ำ/ค่าขยะ จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๑๒ การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ป่วยโรคเอดส์ จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๑๒ จัดซื้อจัดจ้าง/จัดหาพัสดุ จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๓ การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๔๒ และการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร/การขอแบบบ้าน ออกแบบอาคาร จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๘๒ ตามลำดับ

แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค

ตารางที่ ๑ แสดงค่าเฉลี่ย และร้อยละ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค		
ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๓	๙๖.๗๐
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๙	๙๕.๘๕
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๑	๙๖.๑๒
ค่าเฉลี่ย	๔.๘๑	๙๖.๒๒

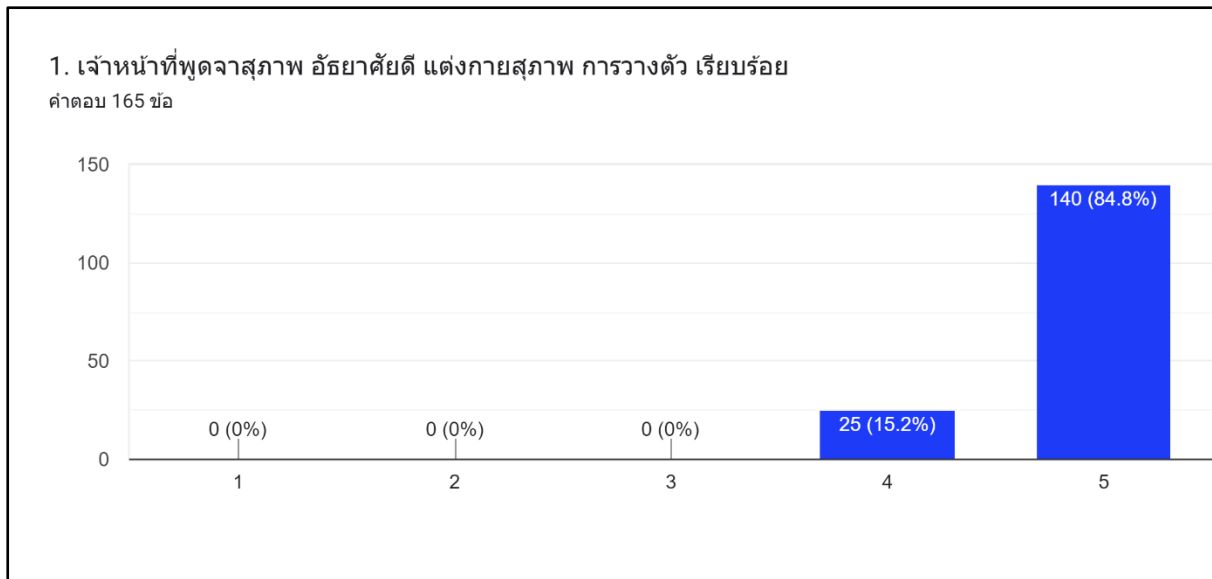
จากตารางที่ ๑ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๒

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค							
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
ข้อ	๕	๔	๓	๒	๑	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๑๔๐	๒๕	๐	๐	๐	๔.๘๕	๙๖.๙๗
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๑๓๙	๒๖	๐	๐	๐	๔.๘๔	๙๖.๘๕
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๑๓๗	๒๘	๐	๐	๐	๔.๘๓	๙๖.๖๑
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๑๓๕	๓๐	๐	๐	๐	๔.๘๒	๙๖.๓๖
ค่าเฉลี่ย						๔.๘๓	๙๖.๗๐

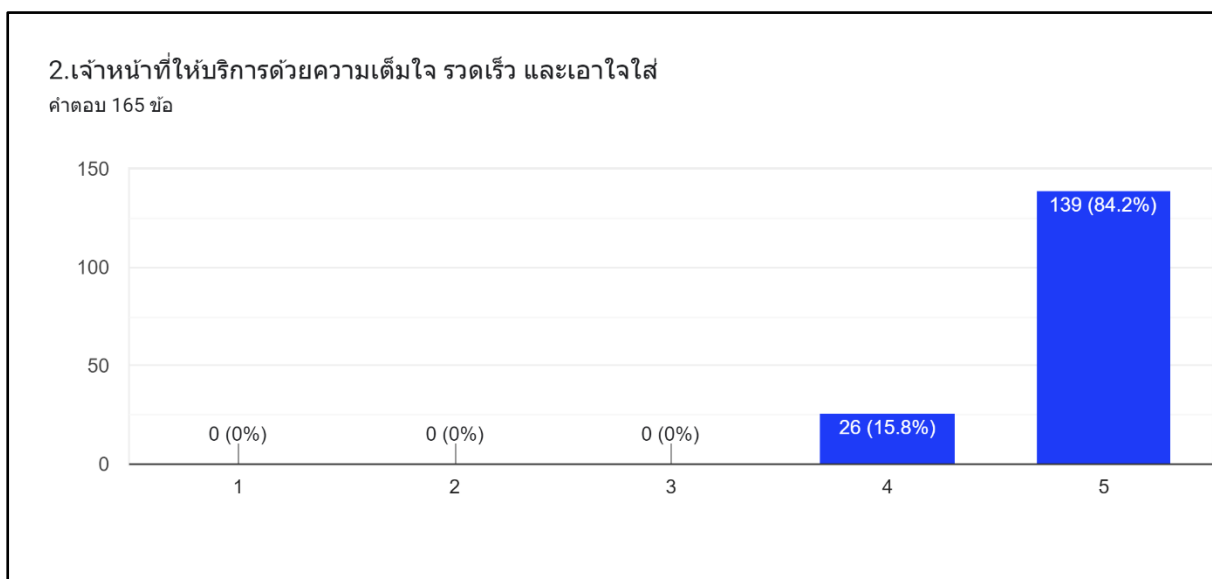
จากตารางที่ ๒ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗๐ เมื่อแยกเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๙๗ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๕ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๑ และเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๖ ตามลำดับ

๑. เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย



เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย พบว่า มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๘๕ รองลงมา มีระดับความพึงพอใจมาก จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๑๕ ตามลำดับ

๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่

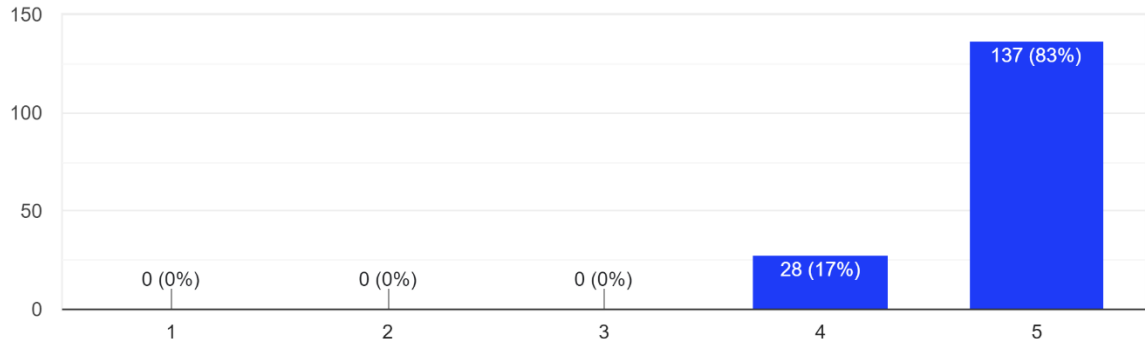


เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ พบว่า มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒๔ รองลงมา มีระดับความพึงพอใจมาก จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๗๖ ตามลำดับ

๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ

3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ

คำตอบ 165 ข้อ

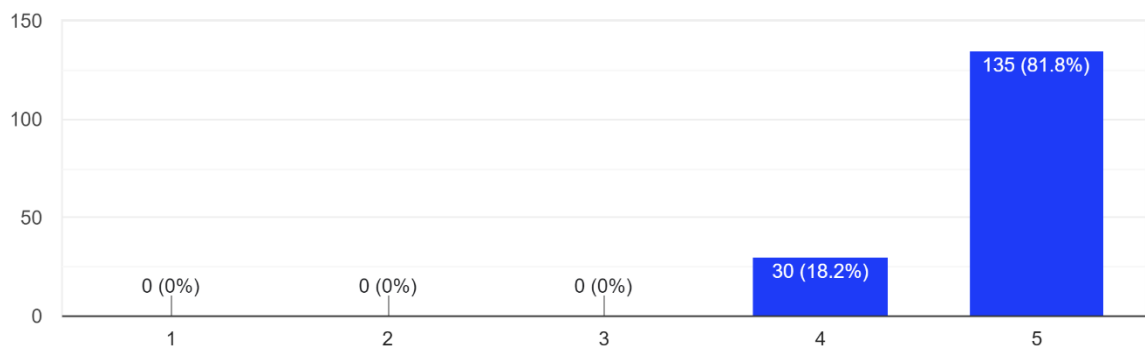


เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ พบว่า มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๓ รองลงมา มีระดับความพึงพอใจมาก จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๙๗ ตามลำดับ

๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

คำตอบ 165 ข้อ



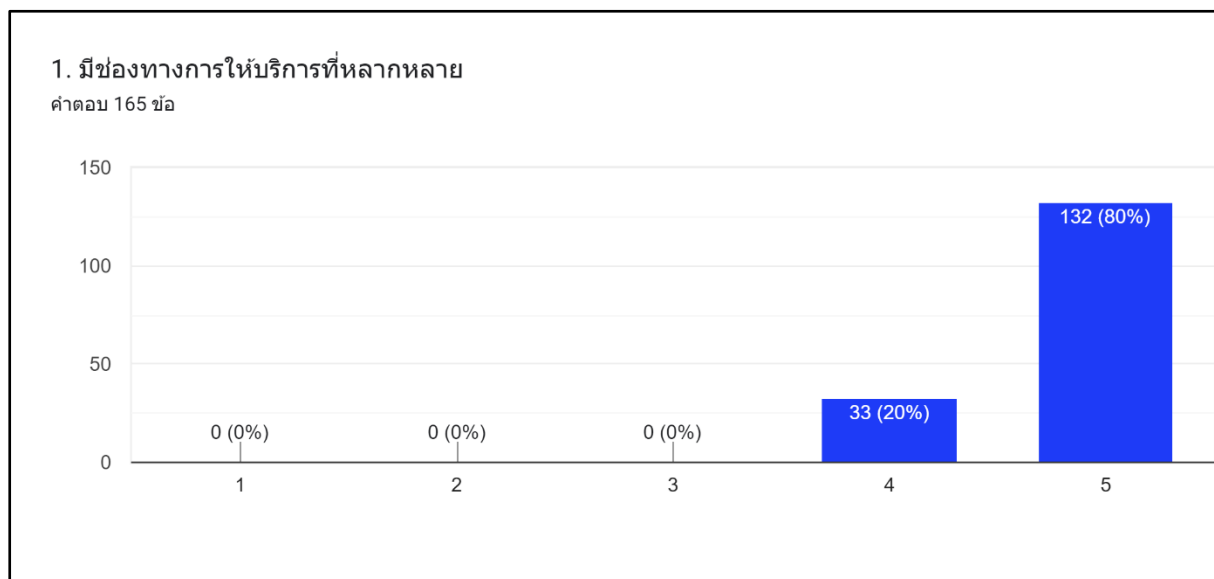
เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม พบว่า มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๘๒ รองลงมา มีระดับความพึงพอใจมาก จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๑๘ ตามลำดับ

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ							
ข้อ	๕	๔	๓	๒	๑	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๑๓๒	๓๓	๐	๐	๐	๔.๘๐	๙๖.๐๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๑๒๘	๓๗	๐	๐	๐	๔.๗๘	๙๕.๕๒
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๑๓๐	๓๕	๐	๐	๐	๔.๗๙	๙๕.๗๖
๔. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	๑๓๔	๓๐	๑	๐	๐	๔.๘๑	๙๖.๑๒
ค่าเฉลี่ย						๔.๗๙	๙๕.๘๕

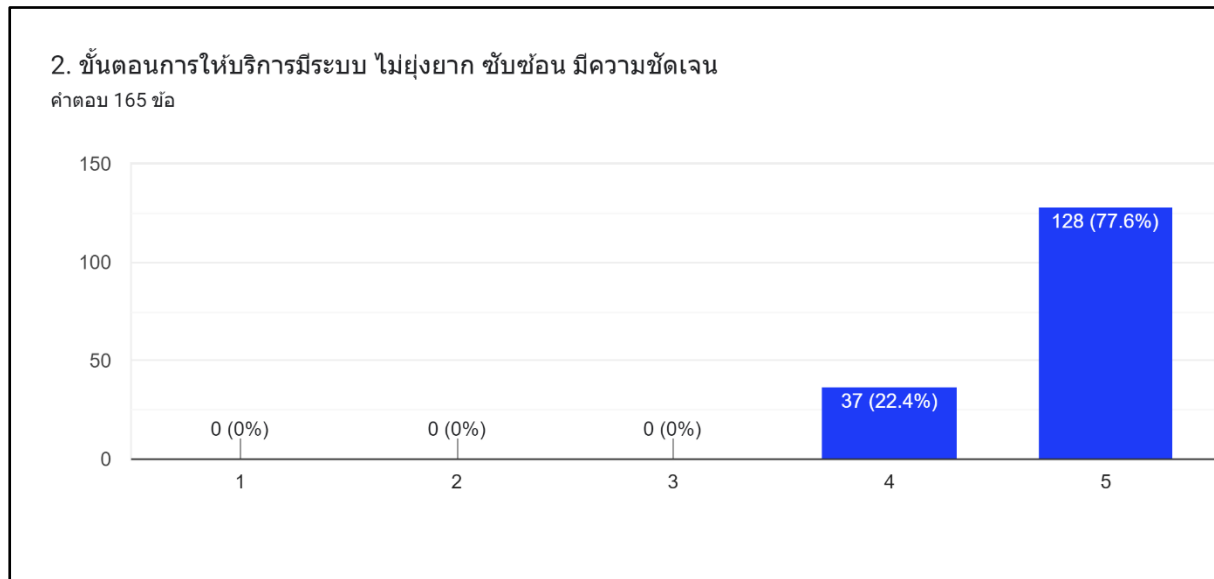
จากตารางที่ ๒ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๕ เมื่อแยกเป็นรายข้อ พบว่า การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑๒ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗๖ และขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๒ ตามลำดับ

๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย



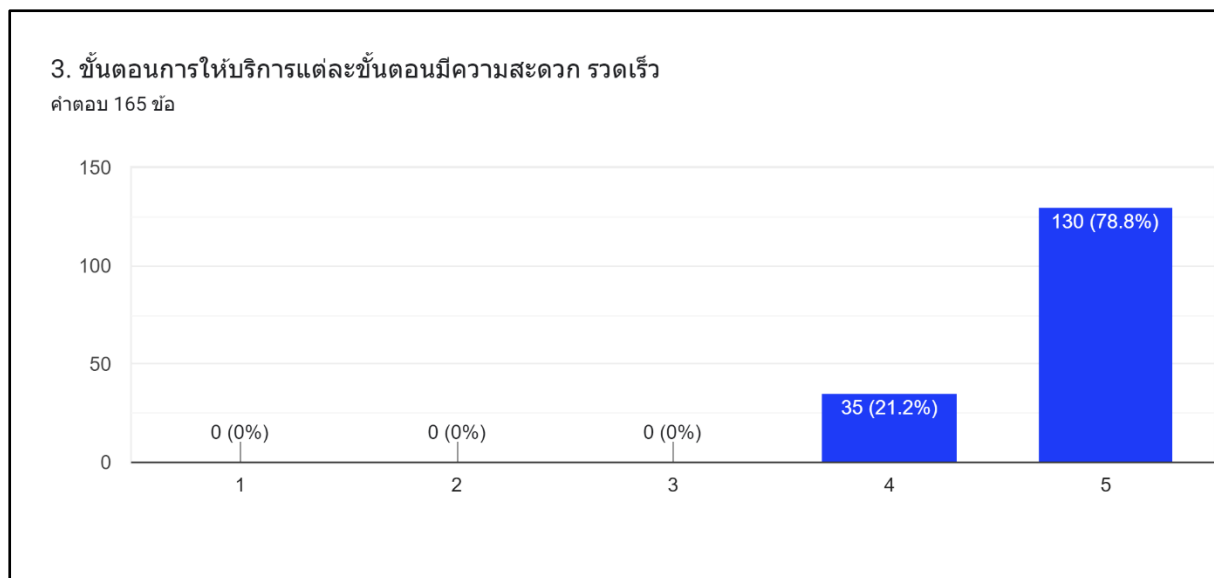
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย พบว่า มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ รองลงมา มีระดับความพึงพอใจมาก จำนวน ๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐ ตามลำดับ

๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน



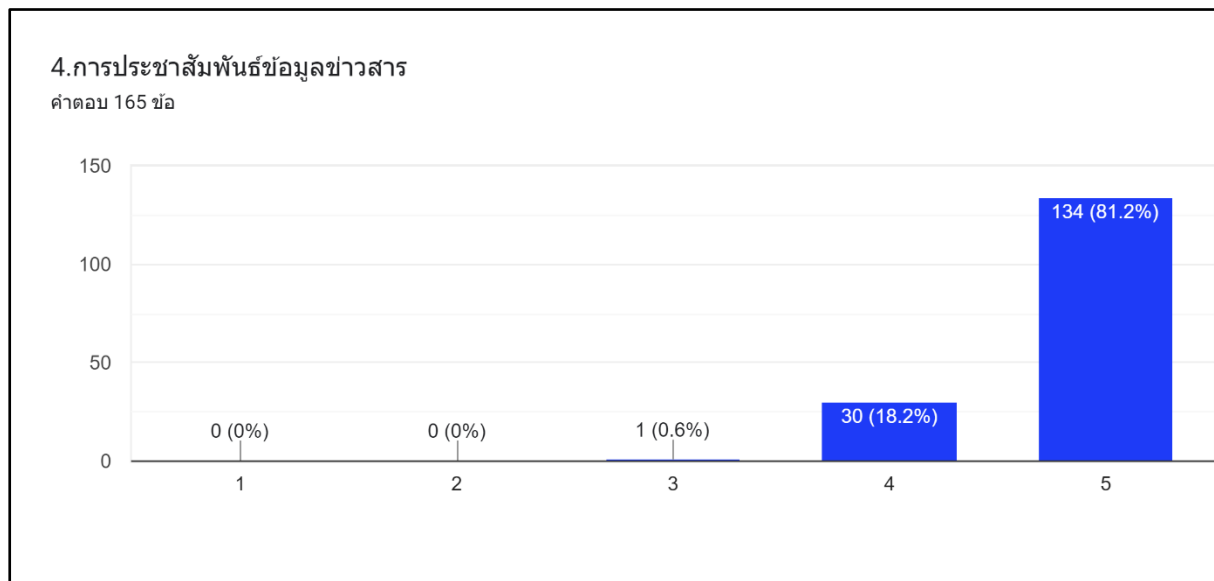
ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน พบว่า มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๕๘ รองลงมา มีระดับความพึงพอใจมาก จำนวน ๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๔๒ ตามลำดับ

๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว



ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว พบว่า มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๗๙ รองลงมา มีระดับความพึงพอใจมาก จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๒๑ ตามลำดับ

๔. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร



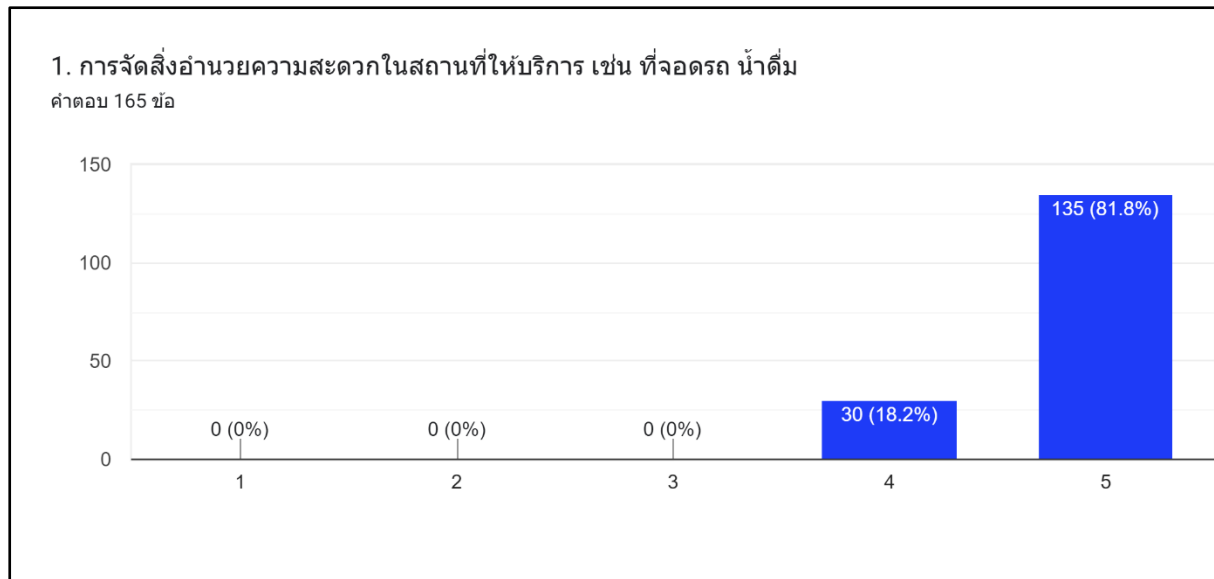
ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว พบว่า มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๒๑ รองลงมา มีระดับความพึงพอใจมาก จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๑๘ และมีระดับความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๖๑ ตามลำดับ

ตารางที่ ๓ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดแค ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
ข้อ	๕	๔	๓	๒	๑	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๑๓๕	๓๐	๐	๐	๐	๔.๘๒	๙๖.๓๖
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๑๒๙	๓๖	๐	๐	๐	๔.๗๘	๙๕.๖๔
๓. อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๑๓๕	๓๐	๐	๐	๐	๔.๘๒	๙๖.๓๖
ค่าเฉลี่ย						๔.๘๑	๙๖.๑๒

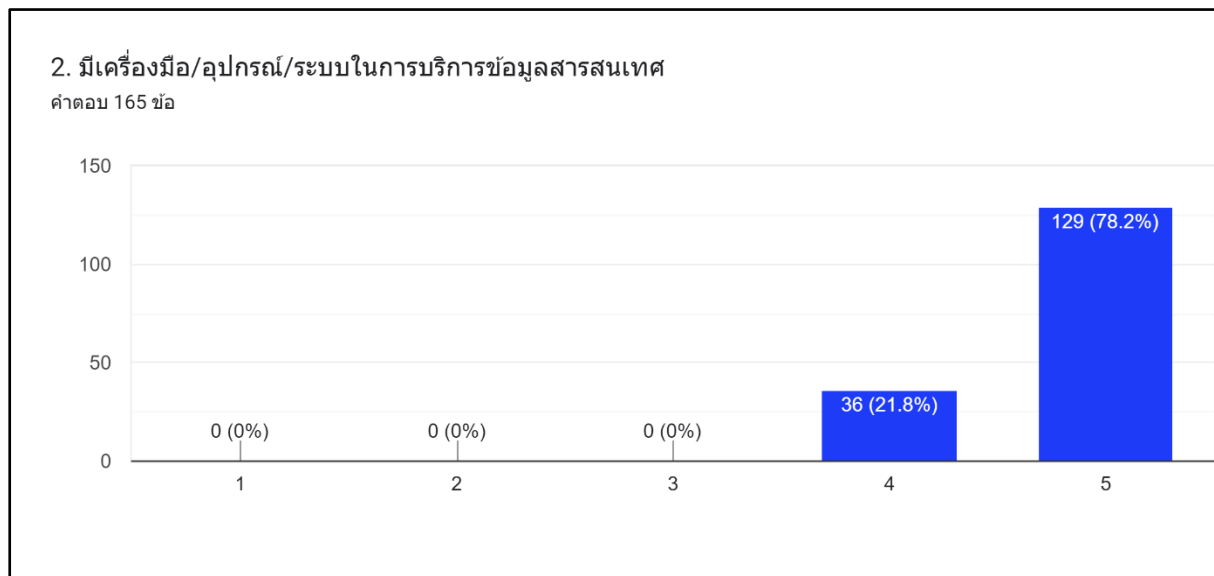
จากตารางที่ ๓ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑๒ เมื่อแยกเป็นรายข้อ พบว่า การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๖ อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๖ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๔ ตามลำดับ

๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม



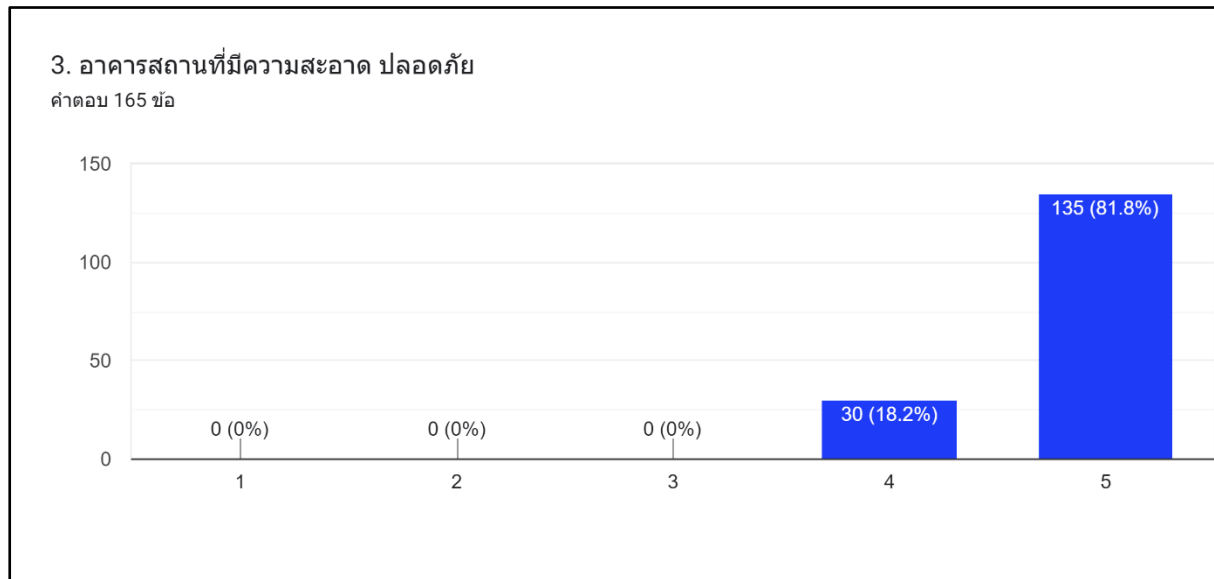
การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม พบว่า มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๘๐ รองลงมา มีระดับความพึงพอใจมาก จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๒๐ ตามลำดับ

๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ



มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ พบว่า มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๒๐ รองลงมา มีระดับความพึงพอใจมาก จำนวน ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๘๐ ตามลำดับ

๓. อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย



อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย พบว่า มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๘๐ รองลงมา มีระดับความพึงพอใจมาก จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๒๐ ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

