



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน

ที่ ๗๑๑๐๑/

วันที่ ๒๐ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจ การให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน

ตามที่ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถาม และได้รวบรวมแบบถาม การประเมินความพึงพอใจเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยเริ่มตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ นั้น

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยมีผู้ทำแบบประเมินความพึงพอใจจำนวน ๓๖ ราย เป็นชาย ๑๘ ราย เป็นหญิง ๑๘ ราย ผลการประเมินมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ดี รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมานี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....*Arin*.....

(นางสาวพรพรรณ แพลุกอินทร์)

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

[Signature]
(นางนิภา วิจิตรวงศ์)

หัวหน้าสำนักปลัด อบต.วังตะเคียน

[Signature]
(นางสาวพิมพ์นิ มิ่งมณี)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน

[Signature]
(นายวิรัช พวงมณี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ การให้บริการประชาชน
องค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา

บทสรุปการดำเนินการ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ เป็นการรวบรวมข้อมูลจากแบบประเมินความพึงพอใจ โดยวิธีการสุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๖ ราย รายละเอียดจำแนกได้ ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
- ชาย	๑๘	๕๐
- หญิง	๑๘	๕๐
รวม	๓๖	๑๐๐
๒. อายุ		
- ไม่เกิน ๒๐ ปี	๑	๓
- อายุระหว่าง ๒๑ - ๔๐ ปี	๑๒	๓๓
- อายุระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี	๑๕	๔๒
- ไม่เกิน ๖๐ ปีขึ้นไป	๘	๒๒
รวม	๓๖	๑๐๐
๓. การศึกษา		
- มัธยมศึกษา ปวช - ปวส. หรือต่ำกว่า	๒๔	๖๗
- ปริญญาตรี	๑๐	๒๘
- ปริญญาโท	๒	๕
รวม	๓๖	๑๐๐
๔. อาชีพ		
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๓	๘
- เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย	๑๐	๒๘
- เกษตรกรรม	๙	๒๕
- รับจ้าง/ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๕	๑๔
- นักเรียน/นักศึกษา	๑	๓
- อื่นๆ	๘	๒๒
รวม	๓๖	๑๐๐

๕. มารับบริการจาก		
- สำนักปลัด อบต.	๓๖	๑๐๐
- กองคลัง	-	-
- กองช่าง	-	-
- กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	-	-
รวม	๓๖	๑๐๐
๖. เรื่องที่ขอรับบริการ		
- การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๓	๘
- การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๔	๑๑
- การติดต่อเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๑	๓
- การติดต่อเบี้ยยังชีพคนพิการ	๒	๖
- การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	๕	๑๔
- การขอรับเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	๖	๑๖
- การขอรับบริการด้านงานสาธารณสุข	๕	๑๔
- การขอรับบริการด้านงานปะปา	๐	๐
- การจดทะเบียนพาณิชย์	๓	๘
- การชำระภาษี	๖	๑๗
- งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๑	๓
- อื่นๆ	๐	๐
รวม	๓๖	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ ผลการประเมิน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เพศหญิง จำนวน ๑๘ ราย และเพศชายจำนวน ๑๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๐ เท่า ๆ กัน และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ระหว่างช่วงอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒ การศึกษาอยู่ระหว่างระดับ มัธยมศึกษา ปวช.-ปวส. หรือต่ำกว่า จำนวน ๒๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๗ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย จำนวน ๑๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๘ และส่วนใหญ่ผู้มาใช้บริการกับสำนักปลัดมากที่สุด จำนวน ๓๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ และส่วนใหญ่ผู้มาติดต่อรับเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด จำนวน ๑๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๔

ตอนที่ ๒ ประเด็นการประเมินมี ๓ ด้าน คือ

๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๓. ด้านสถานที่อำนวยความสะดวก
๔. ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน

โดยกำหนดช่วงเป็นระดับความพึงพอใจไว้ ๕ ระดับ คือ

- | | |
|-------------------------|-----------------------|
| ความพึงพอใจ ควรปรับปรุง | มีคะแนนในระดับ ๒ ลงมา |
| ความพึงพอใจ พอใช้ | มีคะแนนในระดับ ๓ |
| ความพึงพอใจ ดี | มีคะแนนในระดับ ๔ |
| ความพึงพอใจ ดีมาก | มีคะแนนในระดับ ๕ |

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบประเมินความพึงพอใจ โดยวิธีสุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๖ ตัวอย่าง กำหนดเป็นช่วง ดังนี้

- | | | |
|---------------------|------------------------|-------------|
| ๑.๐๐ – ๒.๕๐ หมายถึง | ความพึงพอใจอยู่ในระดับ | ควรปรับปรุง |
| ๒.๕๑ – ๓.๕๐ หมายถึง | ความพึงพอใจอยู่ในระดับ | พอใช้ |
| ๓.๕๑ – ๔.๕๐ หมายถึง | ความพึงพอใจอยู่ในระดับ | ดี |
| ๔.๕๑ – ๕.๐๐ หมายถึง | ความพึงพอใจอยู่ในระดับ | ดีมาก |

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน

ประเด็นการประเมินด้านกระบวนการและขั้นตอนการทำงาน ผลการประเมิน พบว่าความพึงพอใจ

๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๔.๐๓	๑๓.๗๔	๘๐.๖๐	ดี
๑.๒ มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	๔.๐๐	๑๒.๗๓	๘๐.๐๐	ดี
๑.๓ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ	๓.๖๑	๑๑.๘๓	๗๒.๒๒	ดี
๑.๔ ระยะเวลาในการบริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการ	๔.๐๐	๑๒.๐๓	๗๒.๒๒	ดี
รวม	๓.๙๑	๑๒.๕๘	๗๖.๒๖	ดี

กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการรวมทุกข้อมีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐๐ โดยข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีทุกข้อ คือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๖๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับดี การมีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับดี การมีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๒๒ ความพึงพอใจอยู่ในระดับดี ระยะเวลาในการบริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๒๒ ความพึงพอใจอยู่ในระดับดีเช่นกัน

๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๒.๑ เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพอัธยาศัยดี	๔.๐๓	๑๓.๗๔	๘๐.๖๐	ดี
๒.๒ ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	๔.๐๐	๑๒.๗๓	๘๐.๐๐	ดี
๒.๓ ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๐๓	๑๓.๕๙	๘๐.๖๐	ดี
๒.๔ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ	๔.๐๐	๑๒.๐๓	๘๐.๐๐	ดี
๒.๕ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ในการมิชอบ	๔.๐๐	๑๒.๗๓	๘๐.๐๐	ดี
รวม	๔.๐๑	๑๒.๙๖	๘๐.๒๓	ดี

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการรวมทุกข้อมีค่าเฉลี่ยร้อยละ ๘๐.๒๓ โดยมีความพึงพอใจในระดับดีทุกข้อ ซึ่งเจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพอัธยาศัยดี คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๖๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับดี และให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับดี และให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๖๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี และมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ในการมิชอบ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับดี

๓. ด้านสถานที่อำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๔๔	๑๕.๔๕	๘๘.๘๐	ดี
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำที่นํ้าคอยรับบริการ	๓.๘๙	๑๓.๒๒	๗๗.๗๘	ดี
๓.๓ ความเพียงพอ ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๓.๗๕	๑๒.๕๒	๗๕.๐๐	ดี
๓.๔ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/มีป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๐๓	๑๓.๔๙	๘๐.๖๐	ดี
รวม	๔.๐๒	๑๓.๖๗	๘๐.๕๔	ดี

ด้านสถานที่อำนวยความสะดวก รวมทุกข้อมีค่าเฉลี่ยร้อยละ ๘๐.๕๔ โดยข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับดี ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นํ้าคอยรับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๗๘ ความพึงพอใจอยู่ในระดับดี มีความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการคิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับดี มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/มีป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๖๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับดีเช่นกัน

๔. ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
๔.๑ งานบริการที่ได้รับทันกำหนดเวลา	๔.๑๗	๑๔.๒๘	๘๓.๔๐	ดี
๔.๒ งานบริการที่ได้มีคุณภาพตรงตามความต้องการ	๓.๘๙	๑๓.๒๒	๗๗.๘๐	ดี
๔.๓ การใช้บุคลากรที่เหมาะสมกับลักษณะของภารกิจ	๔.๐๐	๑๒.๐๓	๘๐.๐๐	ดี
๔.๔ มีการนำความรู้และเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน	๔.๓๑	๑๔.๗๒	๘๖.๒๐	ดี
รวม	๔.๐๙	๑๓.๕๖	๘๑.๘๕	ดี

ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน รวมทุกข้อมีค่าเฉลี่ยร้อยละ ๘๑.๘๕ โดยข้อที่มีความพึงพอใจในระดับดี ได้แก่ งานบริการที่ได้รับทันกำหนดเวลา คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๔๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับดี และงานบริการที่ได้มีคุณภาพตรงตามความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๘๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับดี และมีการใช้บุคลากรที่เหมาะสมกับลักษณะของภารกิจ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับดี และมีการนำความรู้และเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับดีเช่นกัน