



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด อบต. องค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลู โทร ๐-๕๕๗๐-๔๐๔๓

ที่ กพ ๗๒๑๐๑.๓/ ๕๕๒

วันที่ ๓ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลู
ประจำปี ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลู

ด้วยสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลู ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของ
ประชาชนผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลู ประจำปี ๒๕๖๕ โดยดำเนินการประเมินความพึง
พอใจ ณ จุดบริการ โดยมีผลการประเมินดังนี้

- ๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐
- ๒.ด้านกระบวนการขั้นตอนให้บริการ ระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๕๓
- ๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๘๖

ในการนี้ จึงรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ องค์การบริหาร
ส่วนตำบลวังชะพลู ประจำปี ๒๕๖๕ ตามผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมไปใช้ในการพัฒนาการให้บริการ
ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลู ต่อไป รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

กฤษฎา ธีรวงษ์

(นายกฤษฎา ธีรวงษ์)

นักประชาสัมพันธ์

ความเห็นของรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ทนาย

เอกนรินทร์ พระพิจิตร

(นายเอกนรินทร์ พระพิจิตร)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลู

กุลธิดา อภิชาติวิสุทธิ

(นางสาวกุลธิดา อภิชาติวิสุทธิ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลู

คำสั่งของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลู

ทนาย

ศรีโพธิ์ ขันการนาวิ

(นายศรีโพธิ์ ขันการนาวิ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลู

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ประจำปี ๒๕๖๕

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ประจำปี ๒๕๖๕ องค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลู ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลู เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพท์ทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของประชาชนผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจแบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ดังนี้

ตอนที่ ๑ เป็นแบบสอบถาม คิดเป็นร้อยละ

ตอนที่ ๒ เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ซึ่งมี ๔ ระดับ คือ ดีมาก ดีพอใจ และควรปรับปรุง แบบสอบถามประกอบด้วยคำถามจำนวน ๑๓ ข้อ โดยถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลู คิดเป็นร้อยละ และหาค่าเฉลี่ย

ผู้ประเมินกำหนดน้ำหนักหรือคะแนนในการตอบแบบสอบถามเป็น ๔ ระดับ ดังนี้

- | | |
|---------------------|---------------------------|
| ๑. ระดับดีมาก | ให้น้ำหนักหรือคะแนนเป็น ๔ |
| ๒. ระดับดี | ให้น้ำหนักหรือคะแนนเป็น ๓ |
| ๓. ระดับพอใจ | ให้น้ำหนักหรือคะแนนเป็น ๒ |
| ๔. ระดับควรปรับปรุง | ให้น้ำหนักหรือคะแนนเป็น ๑ |

ในการแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ย ผู้ประเมินกำหนดเกณฑ์ ดังนี้

- | |
|--|
| ๑. คะแนนร้อยละ ๙๐ - ๑๐๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจ ระดับดีมาก |
| ๒. คะแนนร้อยละ ๘๐ - ๘๙ หมายถึง ระดับความพึงพอใจระดับ ดี |
| ๓. คะแนนร้อยละ ๗๐ - ๗๙ หมายถึง ระดับความพึงพอใจระดับ พอใช้ |
| ๔. คะแนนร้อยละ ๖๐ - ๖๙ หมายถึง ระดับความพึงพอใจระดับ ควรปรับปรุง |

ตอนที่ ๓ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายเปิด (Open ended) เพื่อให้ผู้รับบริการ เขียนข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

องค์การบริหารส่วนตำบลวังชะพลู ได้จัดทำแบบสอบถามจำนวน ๕๐ ชุด และได้รับตอบกลับมาจำนวน ๓๘ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๗๖

ตารางที่ ๑ ร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	๑๔	๓๖.๘๔
หญิง	๒๔	๖๓.๑๖
รวม	๓๘	๑๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชาย จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๘๔ และเป็นเพศหญิงจำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๑๖

ตารางที่ ๒ ร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตามอายุ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
๒๐-๓๐ ปี	๑๑	28.95
๓๑-๔๐ ปี	๑๑	28.95
๔๑-๕๐ ปี	๘	21.05
๕๑ ปีขึ้นไป	๘	21.05
รวม	๓๘	๑๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ ๒๐-๓๐ ปี จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๙๕ อายุ ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๙๕ อายุ ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๐๕ และอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๐๕

ตารางที่ ๓ ร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตามวุฒิการศึกษา

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๑๓	๓๔.๒๒
ปริญญาตรี	๒๒	๕๗.๘๙
สูงกว่าปริญญาตรี	๓	๗.๘๙
รวม	๓๘	๑๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถามมีวุฒิการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๒๒ ปริญญาตรี จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๘๙ และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๘๙

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่าผู้รับบริการ มีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนให้บริการ อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๕๓ และรองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๘๖ ตามลำดับ

เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับดีทุกประเด็น ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๑.ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๗๙ ส่วนประเด็นความพึงพอใจ ที่มีค่าต่ำสุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนให้บริการ ประเด็นนี้มีผลลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่แน่นอน อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๙๒

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติมอื่นๆ นั้นพบว่าผู้รับบริการได้เสนอไว้ดังนี้

- ๑.ปรับปรุงห้องน้ำ
- ๒.น่าจะมีความสะอาดยาวให้บริการผู้สูงอายุ
- ๓.เห็นสมควรดีแล้ว

แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตอนที่ ๒

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย	ความพึง พอใจ
๑.ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	๙๐.๗๙	๓.๖๓	ดีมาก
๒.มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	๘๘.๘๒	๓.๕๕	ดี
๓.รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้บริการอย่างเต็มใจ	๙๐.๑๓	๓.๖๑	ดีมาก
๔.ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๙๐.๑๓	๓.๖๑	ดีมาก
๕.มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	๙๐.๑๓	๓.๖๑	ดีมาก
รวม	๙๐.๐๐	๓.๖๐	ดีมาก

ด้านกระบวนการขั้นตอนให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย	ความพึง พอใจ
๑.มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย	๘๘.๑๖	๓.๕๓	ดี
๒.มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๘๔.๘๗	๓.๓๙	ดี
๓.ขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว	๘๘.๑๖	๓.๕๓	ดี
๔.มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการที่แน่นอน	๘๐.๙๒	๓.๒๔	ดี
รวม	๘๕.๕๓	๓.๔๒	ดี

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย	ความพึง พอใจ
๑.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ ฯลฯ	๘๕.๕๓	๓.๔๒	ดี
๒.เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๘๖.๘๔	๓.๔๗	ดี
๓.มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน	๘๔.๘๗	๓.๓๙	ดี
๔.ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	๘๖.๑๘	๓.๔๕	ดี
รวม	๘๕.๘๖	๓.๔๓	ดี