



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง โทร. ๐-๕๖๕๓-๙๑๗๒

ที่ อน ๗๓๐๐๑ /-

วันที่ ๒๘ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง

ตามที่สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ทั้งในระบบอิเล็กทรอนิกส์และแบบสอบถาม และได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ไปแล้วนั้น

เพื่อให้การปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึงเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รายละเอียดปรากฏตามสรุปผลการประเมินฯ ที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ .....

(นายนิพนธ์ งามอาจ)

นิติกรปฏิบัติการ

ความเห็น.....

ลงชื่อ .....

(นายไกรเทพ ยศบุญเรือง)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็น/คำสั่ง.....

ลงชื่อ .....

(นายพิรพงษ์ อัมภาพันธ์)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ปฏิบัติหน้าที่นายองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔



องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง  
อำเภอบ้านไร่ จังหวัดอุทัยธานี

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านไร่ จังหวัดอุทัยธานี

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

\*\*\*\*\*

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจตรวจสอบความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ และเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจกระบวนการของหน่วยงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน โดยกลุ่มเป้าหมายคือ ประชาชนตำบลบ้านบึงที่มาใช้บริการ จำนวน ๑๐๐ คน ระยะเวลา ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔ เครื่องมือเครื่องใช้ในการสำรวจความพึงพอใจเป็นแบบสอบถาม โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์และผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตัวเอง ซึ่งการประเมินจำแนกเป็น ๓ ประเภท ดังนี้

ประเภทที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประเภทที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ด้านที่ ๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำนวน ๕ ข้อ

ด้านที่ ๒ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ จำนวน ๕ ข้อ

ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน ๘ ข้อ

ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ จำนวน ๓ ข้อ

ประเภทที่ ๓ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

ค่าระดับความพึงพอใจ แปลความหมายได้ ดังนี้

ระดับ ๑ หมายถึง พอใจน้อยที่สุด

ระดับ ๒ หมายถึง พอใจ

ระดับ ๓ หมายถึง พอใจปานกลาง

ระดับ ๔ หมายถึง พอใจมาก

ระดับ ๕ หมายถึง พอใจมากที่สุด

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประเภทที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๔๑	๔๑.๐๐
หญิง	๕๙	๕๙.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๕	๕.๐๐
๒๐ - ๔๐ ปี	๓๐	๓๐.๐๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๔๕	๔๕.๐๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๒๐	๒๐.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	๓๓	๓๓.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย	๔๘	๔๘.๐๐
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๑๓	๑๓.๐๐
ปริญญาตรี/เทียบเท่า	๖	๖.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
<b>อาชีพ</b>		
นักศึกษา	๔	๔.๐๐
ข้าราชการ	๔	๔.๐๐
พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ	๖	๖.๐๐
เกษตรกร	๗๐	๗๐.๐๐
ธุรกิจส่วนตัว	๖	๖.๐๐
อื่นๆ	๑๐	๑๐.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

จากตอนที่ ๑ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปึง ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน ๑๐๐ คน ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๐๐ อายุระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๐๐ ระดับการศึกษาสูงสุด คือ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐๐ รองลงมา คือ ประเภท อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐

๒. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเภทที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	พอใจน้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
<b>๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๒๒	๖๐	๒๐	๐	๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๕	๕๕	๒๐	๐	๐
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๓๐	๔๘	๒๒	๐	๐
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๒๖	๔๗	๒๖	๑	๐
๑.๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๒๙	๖๑	๑๐	๐	๐
<b>รวม</b>	<b>๑๓๒</b>	<b>๒๗๑</b>	<b>๙๘</b>	<b>๑</b>	<b>๐</b>
<b>ร้อยละ</b>	<b>๒๖.๔</b>	<b>๕๔.๒๐</b>	<b>๑๙.๖๐</b>	<b>๐.๒๐</b>	<b>๐.๐๐</b>
<b>๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อภัยยาศัยดี)	๒๔	๖๐	๑๖	๐	๐
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทาง ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	๒๒	๕๖	๒๒	๐	๐
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๒๗	๕๘	๑๕	๐	๐
๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่ เลือกปฏิบัติ	๒๘	๕๕	๑๗	๐	๐
๒.๕ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน และไม่ หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๑๗	๖๒	๒๑	๐	๐
<b>รวม</b>	<b>๑๑๘</b>	<b>๒๙๑</b>	<b>๙๑</b>	<b>๐</b>	<b>๐</b>
<b>ร้อยละ</b>	<b>๒๓.๖๐</b>	<b>๕๘.๒๐</b>	<b>๑๘.๒๐</b>	<b>๐.๐๐</b>	<b>๐.๐๐</b>

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	พอใจน้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
<b>๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๒๕	๕๖	๑๘	๑	๐
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	๓๕	๕๐	๑๒	๓	๐
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๒๒	๔๖	๑๘	๑๔	๐
๓.๔ ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	๒๑	๖๖	๑๒	๑	๐
๓.๕ คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์ เครื่องมือ	๒๒	๔๙	๒๙	๐	๐
๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการใช้บริการ	๑๙	๔๙	๒๒	๑๐	๐
๓.๗ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๓๖	๔๔	๑๘	๒	๐
๓.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสาร	๒๗	๔๐	๒๑	๑๒	๐
<b>รวม</b>	<b>๒๐๗</b>	<b>๔๐๐</b>	<b>๑๕๐</b>	<b>๔๓</b>	<b>๐</b>
<b>ร้อยละ</b>	<b>๒๕.๘๘</b>	<b>๕๐</b>	<b>๑๘.๗๕</b>	<b>๕.๓๗</b>	<b>๐.๐๐</b>
<b>๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ</b>					
๒.๑ ได้รับความบริการตรงตามความต้องการ	๔๗	๕๓	๐	๐	๐
๒.๒ ได้รับความบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๓๓	๖๐	๗	๐	๐
๒.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการ	๓๐	๕๓	๑๕	๒	๐
<b>รวม</b>	<b>๑๑๐</b>	<b>๑๖๖</b>	<b>๒๒</b>	<b>๒</b>	<b>๐</b>
<b>ร้อยละ</b>	<b>๓๖.๖๗</b>	<b>๕๕.๓๓</b>	<b>๗.๓๓</b>	<b>๐.๖๗</b>	<b>๐.๐๐</b>
<b>ความพึงพอใจโดยภาพรวม ร้อยละ</b>	<b>๒๘.๑๔</b>	<b>๕๔.๔๓</b>	<b>๑๕.๙๗</b>	<b>๑.๕๖</b>	<b>๐.๐๐</b>

จากประเภทที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง ในภาพรวมรายด้านมีดังนี้

**ด้านที่ ๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ**

พึงพอใจมากที่สุด	ร้อยละ ๒๖.๔๐
พึงพอใจมาก	ร้อยละ ๕๔.๒๐
พึงพอใจปานกลาง	ร้อยละ ๑๙.๖๐
พึงพอใจน้อย	ร้อยละ ๐.๒๐
พึงพอใจน้อยที่สุด	ร้อยละ ๐.๐๐

### ด้านที่ ๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

พึงพอใจมากที่สุด	ร้อยละ ๒๓.๖๐
พึงพอใจมาก	ร้อยละ ๕๘.๒๐
พึงพอใจปานกลาง	ร้อยละ ๑๘.๒๐
พึงพอใจน้อย	ร้อยละ ๐.๐๐
พึงพอใจน้อยที่สุด	ร้อยละ ๐.๐๐

### ด้านที่ ๓ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

พึงพอใจมากที่สุด	ร้อยละ ๓๘.๘๘
พึงพอใจมาก	ร้อยละ ๕๐.๐๐
พึงพอใจปานกลาง	ร้อยละ ๑๘.๗๕
พึงพอใจน้อย	ร้อยละ ๕.๓๗
พึงพอใจน้อยที่สุด	ร้อยละ ๐.๐๐

### ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

พึงพอใจมากที่สุด	ร้อยละ ๓๖.๖๗
พึงพอใจมาก	ร้อยละ ๕๕.๓๓
พึงพอใจปานกลาง	ร้อยละ ๗.๓๓
พึงพอใจน้อย	ร้อยละ ๐.๖๗
พึงพอใจน้อยที่สุด	ร้อยละ ๐.๐๐

## สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ดังนี้

มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๒๘.๑๔ ,พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๔.๔๓ ,พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๕.๙๗ ,พึงพอใจ ร้อยละ ๑.๕๖ และพึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐

### จุดเด่นของการให้บริการ

๑. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๒. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์
๓. ความรวดเร็วในการให้บริการ
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ

### ข้อเสนอแนะ

๑. สถานที่ให้บริการคับแคบ
๒. เอกสารคู่มือควรเพิ่มรายละเอียดมากกว่านี้
๓. ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้ให้แก่ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง