



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย
ประจำปี ๒๕๖๒

จัดทำโดย : งานนโยบายและแผน สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย
ประจำปี ๒๕๖๒

ในการรายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย ประจำปี ๒๕๖๒ เป็นการดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย ซึ่งเป็นการบริการในภาพรวม ไม่ได้เจาะลึกลงไปโดยเฉพาะงาน เนื่องจากมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการทราบถึงผลการปฏิบัติงานในการให้บริการของพนักงานส่วนท้องถิ่น มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนมากน้อยเพียงใด เพื่อจะได้นำผลการประเมินดังกล่าว มาปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานให้เป็นที่พึงพอใจต่อประชาชนผู้รับบริการต่อไป

ในการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย ประจำปี ๒๕๖๒ ได้ดำเนินการ โดยการแจกแบบประเมินความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้มารับบริการในด้านต่าง ๆ อาทิ การติดต่อเสียภาษี การร้องเรียนร้องทุกข์ การขอคัดสำเนาเอกสาร การขอรับเบี้ยยังชีพต่าง ๆ ซึ่งดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ดังนั้น จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ ซึ่งประกอบด้วย ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นการสอบถามโดยใช้แบบสอบถามปลายปิด กำหนดให้ผู้ตอบทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบประเมิน ประกอบด้วย

- | | | |
|-----------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------|
| ๑. เพศ | ๑) ชาย | ๒) หญิง |
| ๒. อายุ | ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี | ๒) ๒๑ - ๓๐ ปี |
| | ๓) ๓๑ - ๔๐ ปี | ๔) ๔๑ - ๕๐ ปี |
| | ๕) ๕๑ - ๖๐ ปี | ๖) ๖๐ ปีขึ้นไป |
| ๓. ระดับการศึกษา | ๑) ประถมศึกษา | ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า |
| | ๓) ปริญญาตรี | ๔) สูงกว่าปริญญาตรี |
| ๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ | ๑) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร | |
| | ๒) ผู้ประกอบการ | |
| | ๓) ประชาชนผู้รับบริการ | |
| | ๔) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน | |
| | ๕) อื่นๆ โปรดระบุ | |

ตอนที่ ๒ เป็นการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย มีทั้งสิ้น ๔ ด้าน รวม ๑๔ ประเด็น กำหนดให้ผู้ตอบทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมิน ซึ่งมี ๕ ระดับ คือ พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย ไม่พอใจ และไม่พอใจมาก ประกอบด้วย

๑. ด้านเวลา

- ๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
- ๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ

๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

- ๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ
- ๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้
- ๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน

๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

- ๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ
- ๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ
- ๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้
- ๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ
- ๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ
- ๔.๒ จุด / ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก
- ๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ
- ๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ

ตอนที่ ๓ ปัญหาและข้อเสนอแนะ เป็นแบบสอบถามปลายเปิดที่ให้ผู้ตอบแบบประเมินได้แสดงความคิดเห็น ปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
บ้านหวาย ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๖๙ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
๑. ชาย	๑๘	๒๖.๑๐
๒. หญิง	๕๑	๗๓.๙๐
๒. อายุ		
๑. ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒. ๒๑ - ๓๐ ปี	๒	๒.๙๐
๓. ๓๑ - ๔๐ ปี	๒๐	๒๙.๐๐
๔. ๔๑ - ๕๐ ปี	๒๘	๔๐.๖๐
๕. ๕๑ - ๖๐ ปี	๒	๒.๙๐
๖. ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๗	๒๔.๖๐
๓. ระดับการศึกษา		
๑. ประถมศึกษา	๕๓	๗๖.๘๐
๒. มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๖	๘.๗๐
๓. ปริญญาตรี	๘	๑๑.๖๐
๔. สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๒.๙๐
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ		
๑. เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๒๘	๔๐.๖๐
๒. ผู้ประกอบการ	๑๔	๒๐.๓๐
๓. ประชาชนผู้รับบริการ	๒๖	๓๗.๗๐
๔. องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๑	๑.๔๐
๕. อื่นๆ โปรดระบุ	-	-

จากตารางดังกล่าว พบว่าผู้ตอบแบบประเมิน เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย แยกเป็นเพศหญิง
จำนวน ๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๙๐ เป็นเพศชาย จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๑๐
อายุของผู้ตอบแบบประเมิน มากที่สุด คือ กลุ่มอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๖๐
ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบประเมิน มากที่สุด คือ ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๘๐
สถานภาพของผู้ตอบแบบประเมินมากที่สุด คือ เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๖๐

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม (ร้อยละ)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ									
	พอใจมาก		พอใจปานกลาง		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา										
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓๔	๔๙.๓๐	-	-	๒๙	๔๒.๐๐	๖	๘.๗๐	-	-
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	-	-	-	-	๒๑	๓๐.๔๐	๔๘	๖๙.๖๐	-	-
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ										
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๒๐	๒๙.๐๐	๒๙	๔๒.๐๐	๑๗	๒๔.๖๐	๓	๔.๓๐	-	-
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๗	๒๔.๖๐	๓๔	๔๙.๓๐	๑๕	๒๑.๗๐	๓	๔.๓๐	-	-
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๓๘	๕๕.๑๐	-	-	๓๑	๔๔.๙๐	-	-	-	-
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๓๘	๕๕.๑๐	๗	๑๐.๑๐	๒๔	๓๔.๘๐	-	-	-	-
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๓๓	๔๗.๘๐	๓	๔.๓๐	๓๓	๔๗.๘๐	-	-	-	-
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๓๕	๕๐.๗๐	-	-	๒๔	๓๔.๘๐	๕	๗.๒๐	๕	๗.๒๐

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ									
	พอใจมาก		พอใจปานกลาง		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๓.๔ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่ง ตอบแทน, ไม่รับ สินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิ ชอบ	๔	๕.๘๐	๕๕	๗๙.๗๐	๑๐	๑๔.๕๐	-	-	-	-
๓.๕ การให้บริการ เหมือนกัน ทุกรายโดยไม่เลือก ปฏิบัติ	๒๑	๓๐.๔๐	๒๘	๔๐.๖๐	๒๐	๒๙.๐๐	-	-	-	-
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๔.๑ ความชัดเจน ของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๕	๗.๒๐	๒๔	๓๔.๘๐	๓๐	๔๓.๕๐	๑๐	๑๔.๕๐	-	-
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการ มีความเหมาะสม และเข้าถึง ได้สะดวก	๗	๑๐.๑๐	๔๔	๖๓.๘๐	๑๘	๒๖.๑๐	-	-	-	-
๔.๓ ความเพียงพอ ของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอ รับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๔๕	๖๕.๒๐	-	-	๒๔	๓๔.๘๐	-	-	-	-
๔.๔ ความสะอาดของ สถานที่ให้บริการ	๘	๑๑.๖๐	๒๔	๓๔.๘๐	๓๗	๕๓.๖๐	-	-	-	-
รวม	๓๑.๕๖		๒๕.๖๘		๓๔.๔๖		๗.๗๘		๐.๕๑	
รวมความพึงพอใจ	๘๑.๗๑						๘.๒๙			

จากตารางดังกล่าว ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย พบว่าประชาชน ร้อยละ ๓๑.๕๖ มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๒๕.๖๘ พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๓๔.๔๖ พึงพอใจน้อย ร้อยละ ๗.๗๘ ไม่พึงพอใจ และร้อยละ ๐.๕๑ ไม่พอใจมาก

และพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย ในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๗๑

ภาคผนวก

**แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย**

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ๑) ชาย ๒) หญิง
๒. อายุ ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒) ๒๑ - ๓๐ ปี
- ๓) ๓๑ - ๔๐ ปี ๔) ๔๑ - ๕๐ ปี
- ๕) ๕๑ - ๖๐ ปี ๖) ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษา ๑) ประถมศึกษา ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
- ๓) ปริญญาตรี ๔) สูงกว่าปริญญาตรี
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ ๑) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ๒) ผู้ประกอบการ
- ๓) ประชาชนผู้รับบริการ ๔) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
- ๕) อื่นๆ โปรดระบุ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ด้าน/ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พอใจ	มากที่สุด
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้					
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....