



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานอำนวยการ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบ่อ

ที่ สค ๗๓๕๐๑/๒๐๕

วันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบ่อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบ่อ

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบ่อ ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบ่อ ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อให้การบริหารและปฏิบัติราชการ ตามแนวทางการบริหารตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ นั้น

บัดนี้ งานอำนวยการ สำนักปลัดฯ ได้ดำเนินการสรุปรายงานการประเมินผลแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบ่อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยมีประชาชนมาใช้บริการต่างๆ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบ่อ จำนวน ๑๐๐ คน รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาขารัตนพร โทคววัฒน์)  
เจ้าพนักงานธุรการ ชำนาญงาน

นางสาวสายสุดา วงษ์จำปา  
หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป  
(นางสาวจิราภรณ์ จันทร์โรจน์)  
หัวหน้าสำนักปลัด

(นายวิรัชกร พงษ์ภักดิ์)

ทราบ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบ่อ

(นายไชยา กังรวมบุตร)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบ่อ

พิมพ์ทาน.....

รายงานผลแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มี  
ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบ่อ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕



สำรวจและรวบรวมโดย  
สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบ่อ  
อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร

## คำนำ

รายงานผลแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ เป็นกระบวนการวัดผล การบริหารและปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบ่อ ว่ามีผลสัมฤทธิ์ของภารกิจคุณภาพของบริการ และความคุ้มค่าของภารกิจว่าตรงตามเป้าหมายภารกิจหรือไม่ ตลอดจนเป็นการตรวจสอบการปฏิบัติราชการใน องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบ่อ เพื่อเสนอให้ผู้บริหารพิจารณาผลการประเมินและสั่งการจากการประเมินที่ได้มา ใช้เป็นแนวทางปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยาย และพัฒนาการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไป อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

ท้ายที่สุดนี้ต้องขอขอบคุณประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบ่อ ที่ให้ความร่วมมือในการเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม เพื่อนำมาซึ่งผลสรุปความพึงพอใจในครั้งนี้

คณะผู้จัดทำ  
ตุลาคม ๒๕๖๕

## สารบัญ

หัวข้อ

หน้า

ความเป็นมาของการประเมินแบบสอบถามความพึงพอใจ  
สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ  
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑  
๒  
๔

## รายงานผลแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

### ความเป็นมาของการประเมินแบบสอบถามความพึงพอใจ

เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดประชาชน มีการติดต่อประสานงานกัน อยู่ตลอดเวลา ทั้งการขอรับบริการ การร้องทุกข์ การชำระภาษี และเรื่องอื่นๆ อีกมากมายที่เป็นความเดือดร้อน และความต้องการของประชาชน องค์กรการบริหารส่วนตำบลบ้านบ่อ มีความประสงค์ที่จะทราบถึงความพึงพอใจ ของประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการ จึงใช้แบบสำรวจสอบถามเป็นเครื่องมือในการ ประเมินผล

### วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการ
- นำผลการประเมินไปเป็นแนวทางในการพิจารณา ปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา การดำเนินการ ในการปฏิบัติราชการขององค์กรการบริหารส่วนตำบลบ้านบ่อต่อไป

### กลุ่มประชากรที่ได้รับการสำรวจ

กลุ่มประชากรตัวอย่างเป็นเพศชายและหญิง มีการกำหนดช่วงอายุ เป็นประชาชนผู้มาติดต่อหรือรับ บริการจากองค์กรการบริหารส่วนตำบลบ้านบ่อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ทำการจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสำรวจ และดำเนินการประเมินโดยคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติ ราชการองค์กรการบริหารส่วนตำบลบ้านบ่อ

### แบบสำรวจ (เครื่องมือที่ใช้ในการสอบถาม)

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อผู้รับบริการจำนวน ๘ ข้อ โดยให้ผู้ตอบ แบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยตนเอง ได้สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

### สรุปผลการประเมินแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ในภาพรวมการบริหารและปฏิบัติราชการขององค์กรการบริหารส่วนตำบลบ้านบ่อ มีผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ และความคุ้มค่าของภารกิจตรงตามเป้าหมายภารกิจทุกประการ โดยมีคุณภาพของการให้บริการเป็นที่พึงพอใจ ของประชาชนผู้มารับบริการ อยู่ในเกณฑ์การให้คะแนนที่ดี โดยมีการบริหารและปฏิบัติราชการตามแนวทางการ บริหารตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖

สรุปผลการสำรวจแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบ่อ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

\*\*\*\*\*

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

- ๑. เพศ                      ๑. ชายจำนวน ๔๐ คน                      ๒. หญิงจำนวน ๖๐ คน
- ๒. อายุ                      ปี
- ๓. จบการศึกษาชั้นสูงสุด
  - ๑. ไม่ได้เรียนหนังสือ      จำนวน ๓ คน                      ๒. ประถมศึกษา                      จำนวน ๔๘ คน
  - ๓. มัธยมศึกษาตอนต้น      จำนวน ๒๓ คน                      ๔. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.      จำนวน ๑๗ คน
  - ๕. อนุปริญญา / ปวส.      จำนวน ๕ คน                      ๖. ปริญญาตรี                      จำนวน ๓ คน
  - ๗. สูงกว่าปริญญาตรี      จำนวน ๑ คน                      ๘. อื่นๆ (โปรดระบุ) .....
- ๔. อาชีพ
  - ๓๔ คน      เกษตรกร                      ๒๕ คน      ประกอบธุรกิจส่วนตัว                      ๖ คน      รับราชการ
  - ๑๓ คน      ลูกจ้าง                      ๑๘ คน      นักเรียน/นักศึกษา                      ๔ คน      อื่น ๆ

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

- ๐ คน      การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ                      ๑๕๕ คน      การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ
- ๑๖ คน      การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน                      ๑๖ คน      การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก
- ๑๑ คน      การใช้ Internet ตำบล                      ๔ คน      การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- ๑๐ คน      ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร                      ๑๑ คน      การขอจดทะเบียนพาณิชย์
- ๒๑ คน      การชำระภาษี ต่างๆ                      อื่น ๆ

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใจ	ควรปรับปรุง
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๗๗ คน	๒๓ คน			
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๑๘ คน	๘๒ คน			
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๗๘ คน	๒๐ คน	๒ คน		
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๑๘ คน	๘๐ คน	๒ คน		
๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๘๗ คน	๑๒ คน	๑ คน		
๖. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	๑๗ คน	๘๓ คน			
๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔๐ คน	๖๐ คน			
๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๗๙ คน	๑๗ คน		๔ คน	

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....

.....

/ผลการ...

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากกลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบ่อ โดยการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ จำนวน ๑๐๐ ชุด

#### ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากกลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบ่อ พบว่าเป็นเพศหญิง จำนวน ๖๐ คน เพศชายจำนวน ๔๐ คน ผู้มารับมีการศึกษาในระดับประถมศึกษา จำนวน ๔๘ คน มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๒๓ คน มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช จำนวน ๑๗ คน อนุปริญญา/ปวส จำนวน ๕ คน ระดับปริญญาตรี จำนวน ๓ คน และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑ คน ไม่ได้เรียนหนังสือ จำนวน ๓ คน มีอาชีพเกษตรกร จำนวน ๓๔ คน ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๒๕ คน รับราชการ จำนวน ๖ คน ลูกจ้าง จำนวน ๑๓ คน นักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๑๘ คน อาชีพอื่นๆ จำนวน ๔ คน

#### ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบ่อ ในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมาก ระดับดี ปานกลาง พอใจ และควรปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้งสิ้น ๘ ข้อ

มีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจในระดับดีมาก เฉลี่ย ๕๑.๗๕% ในระดับดี เฉลี่ย ๔๗.๑๓% ในระดับปานกลาง เฉลี่ย ๐.๖๒% และในระดับพอใช้ เฉลี่ย ๐.๕๐% มีผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องความพึงพอใจโดยสรุป ดังนี้

#### ระดับความพึงพอใจในระดับดีมาก

ลำดับที่	รายการ	จำนวน (คน)
๑	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๘๗ คน
๒	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ	๗๙ คน
๓	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	๗๘ คน
๔	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ	๗๗ คน
๕	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔๐ คน
๖	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๑๘ คน
๗	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไข อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๑๘ คน
๘	ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	๑๗ คน

/ระดับความพึงพอใจ...

ระดับความพึงพอใจในระดับดี

ลำดับที่	รายการ	จำนวน (คน)
๑	ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๘๓ คน
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๘๒ คน
๓	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไข อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๘๐ คน
๔	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๖๐ คน
๕	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ	๒๓ คน
๖	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	๒๐ คน
๗	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ	๑๗ คน
๘	มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย	๑๒ คน

ระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลำดับที่	รายการ	จำนวน (คน)
๑	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	๒ คน
๒	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไข อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๒ คน
๓	มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย	๑ คน

ระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ

ลำดับที่	รายการ	จำนวน (คน)
๑	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ	๔ คน

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

- เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย  
ดีมาก จำนวน ๗๗ คน ดี จำนวน ๒๓ คน
- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่  
ดีมาก จำนวน ๑๘ คน ดี จำนวน ๘๒ คน
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ  
ดีมาก จำนวน ๗๘ คน ดี จำนวน ๒๐ คน ปานกลาง จำนวน ๒ คน
- เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม  
ดีมาก จำนวน ๑๘ คน ดี จำนวน ๘๐ คน ปานกลาง จำนวน ๒ คน
- มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย  
ดีมาก จำนวน ๘๗ คน ดี จำนวน ๑๒ คน ปานกลาง จำนวน ๑ คน

/๖.ขั้นตอน...



๖. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน  
ดีมาก จำนวน ๑๗ คน ดี จำนวน ๘๓ คน
๗. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน  
ดีมาก จำนวน ๔๐ คน ดี จำนวน ๖๐ คน
๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม  
ดีมาก จำนวน ๗๙ คน ดี จำนวน ๑๗ คน พอใจ จำนวน ๔ คน

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการพบว่า ไม่มีข้อเสนอแนะอื่นใด

ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

๑. สิ่งที่ท่าน “ประทับใจ” ที่ท่านได้รับในการให้บริการ คือ

.....  
.....

๒. โปรดระบุปัญหาในการให้บริการ ของ อบต.บ้านบ่อ คือ

.....  
.....  
.....

๓. โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการของ อบต.บ้านบ่อ คือ

.....  
.....



(นายไชยา กังรวมบุตร)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบ่อ