



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป่อ  
เรื่อง รายงานผลแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป่อ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

.....  
อาศัยอำนาจ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่  
ดี พ.ศ. 2546 หมวด ๘ มาตรา ๔๕ ว่าด้วยการประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยให้ส่วนราชการจัดให้มีการ  
ประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึง  
พอใจของประชาชนผู้รับบริการ และความคุ้มค่าในภารกิจการบริหารราชการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป่อ  
จึงขอประกาศรายงานผลแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน  
ตำบลบ้านป่อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ 23 ธันวาคม พ.ศ. 2563

(นายสมภพ เกลียวสีนาค)  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป่อ

รายงานผลแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มี  
ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบ่อ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563



สำรวจและรวบรวมโดย  
สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบ่อ  
อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร

## คำนำ

รายงานผลแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ เป็นกระบวนการ วัดผลการบริหารและปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป้อ ว่ามีผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพของ บริการ และความคุ้มค่าของภารกิจ ว่าตรงตามเป้าหมายภารกิจหรือไม่ ตลอดจนเป็นการตรวจสอบการปฏิบัติ ราชการในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป้อ เพื่อเสนอให้ผู้บริหารพิจารณาผลการประเมินและสั่งการจากการ ประเมินที่ได้มาใช้เป็นแนวทางปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยาย และพัฒนาการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติ ราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

ท้ายที่สุดนี้ต้องขอขอบคุณประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป้อ ที่ให้ความร่วมมือในการเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม เพื่อนำมาซึ่งผลสรุปความพึงพอใจในครั้งนี้

คณะผู้จัดทำ  
ตุลาคม 2563

## สารบัญ

	หน้า
ความเป็นมาของการประเมินแบบสอบถามความพึงพอใจ	1
สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ	2
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	4

## รายงานผลแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

### ความเป็นมาของการประเมินแบบสอบถามความพึงพอใจ

เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดประชาชน มีการติดต่อประสานงานกันอยู่ตลอดเวลา ทั้งการขอรับบริการ การร้องทุกข์ การชำระภาษี และเรื่องอื่นๆ อีกมาก องค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านป่อ มีความประสงค์ที่จะทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการ จึงใช้แบบสำรวจสอบถามเป็นเครื่องมือในการประเมินผล

### วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการ
- นำผลการประเมินไปเป็นแนวทางในการพิจารณา ปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา การดำเนินการ ในการปฏิบัติราชการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านป่อต่อไป

### กลุ่มประชากรที่ได้รับการสำรวจ

กลุ่มประชากรตัวอย่างเป็นเพศชายและหญิง มีการกำหนดช่วงอายุ เป็นประชาชนผู้มาติดต่อหรือรับบริการจากองค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านป่อ ประจำปีงบประมาณ 2563

ทำการจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสำรวจ และดำเนินการประเมินโดยคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการองค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านป่อ

### แบบสำรวจ (เครื่องมือที่ใช้ในการสอบถาม)

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อผู้รับบริการจำนวน 12 ข้อ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยตนเอง ได้สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

### สรุปผลการประเมินแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ในภาพรวมการบริหารและปฏิบัติราชการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านป่อ มีผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ และความคุ้มค่าของภารกิจตรงตามเป้าหมายภารกิจทุกประการ โดยมีคุณภาพของการให้บริการเป็นที่พึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ อยู่ในเกณฑ์การให้คะแนนที่ดี โดยมีการบริหารและปฏิบัติราชการตามแนวทางการบริหารตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

**สรุปผลการสำรวจแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบ่อ**

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน 100 คน มีรายละเอียดดังนี้

\*\*\*\*\*

**ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป**

- |                                 |  |                           |                                 |                           |                                |                                       |                                |                         |                                |                           |
|---------------------------------|--|---------------------------|---------------------------------|---------------------------|--------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------|-------------------------|--------------------------------|---------------------------|
| 1. เพศ                          | 1. ชายจำนวน 40 คน  | 2. หญิงจำนวน 60 คน        |                                 |                           |                                |                                       |                                |                         |                                |                           |
| 2. อายุ .....                   | ปี   |                           |                                 |                           |                                |                                       |                                |                         |                                |                           |
| 3. จบการศึกษาชั้นสูงสุด         | <table border="0"> <tr> <td>1. ไม่ได้เรียนหนังสือจำนวน 3 คน</td> <td>2. ประถมศึกษา จำนวน 48 คน</td> </tr> <tr> <td>3. มัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน 23 คน</td> <td>4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 17 คน</td> </tr> <tr> <td>5. อนุปริญญา / ปวส. จำนวน 5 คน</td> <td>6. ปริญญาตรี จำนวน 3 คน</td> </tr> <tr> <td>7. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน</td> <td>8. อื่นๆ (โปรดระบุ) .....</td> </tr> </table> |                           | 1. ไม่ได้เรียนหนังสือจำนวน 3 คน | 2. ประถมศึกษา จำนวน 48 คน | 3. มัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน 23 คน | 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 17 คน | 5. อนุปริญญา / ปวส. จำนวน 5 คน | 6. ปริญญาตรี จำนวน 3 คน | 7. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน | 8. อื่นๆ (โปรดระบุ) ..... |
| 1. ไม่ได้เรียนหนังสือจำนวน 3 คน | 2. ประถมศึกษา จำนวน 48 คน  |                           |                                 |                           |                                |                                       |                                |                         |                                |                           |
| 3. มัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน 23 คน  | 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 17 คน  |                           |                                 |                           |                                |                                       |                                |                         |                                |                           |
| 5. อนุปริญญา / ปวส. จำนวน 5 คน  | 6. ปริญญาตรี จำนวน 3 คน  |                           |                                 |                           |                                |                                       |                                |                         |                                |                           |
| 7. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน  | 8. อื่นๆ (โปรดระบุ) .....  |                           |                                 |                           |                                |                                       |                                |                         |                                |                           |
| 4.อาชีพ                         | 34 คน เกษตรกร  | 25 คน ประกอบธุรกิจส่วนตัว | 6 คน รับราชการ                  |                           |                                |                                       |                                |                         |                                |                           |
|                                 | 13 คน ลูกจ้าง  | 18 คน นักเรียน/นักศึกษา   | 4 คน อื่น ๆ                     |                           |                                |                                       |                                |                         |                                |                           |

**ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ**

- |       |                                  |        |  |
|-------|----------------------------------|--------|--|
| 9 คน  | การข้อมูลข่าวสารทางราชการ        | 13 คน  | การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ                   |
| 5 คน  | การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน | 16 คน  | การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก |
| 11 คน | การใช้ Internet ตำบล             | 4 คน   | การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ   |
| 10 คน | ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร           | 11 คน  | การขอจดทะเบียนพาณิชย์                      |
| 21 คน | การชำระภาษี ต่างๆ                | อื่น ๆ |  |

**ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ**

รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใจ	ควรปรับปรุง
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	77 คน	23 คน			
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	18 คน	82 คน			
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	78 คน	20 คน	2 คน		
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	18 คน	80 คน	2 คน		
5. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	87 คน	12 คน	1 คน		
6. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	17 คน	83 คน			
7. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	40 คน	60 คน			
8. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	79 คน	17 คน		4 คน	

**ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....**

.....

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากกลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป่อ โดยการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ จำนวน 100 ชุด

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากกลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป่อ พบว่าเป็นเพศหญิง จำนวน 60 คน เพศชาย จำนวน 40 คน ผู้มารับมีการศึกษาในระดับประถมศึกษา จำนวน 48 คน มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 23 คน มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช จำนวน 17 คน อนุปริญญา/ปวส จำนวน 5 คน ระดับปริญญาตรี จำนวน 3 คน และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน ไม่ได้เรียนหนังสือ จำนวน 3 คน มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 34 คน ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 25 คน รับราชการ จำนวน 6 คน ลูกจ้าง จำนวน 13 คน นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 18 คน อาชีพอื่นๆ จำนวน 4 คน

#### ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป่อในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมาก ระดับดี ปานกลาง พอใจ และควรปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้งสิ้น 8 ข้อ

มีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจในระดับดีมาก เฉลี่ย 51.75 เปอร์เซ็น ในระดับดี เฉลี่ย 47.13 เปอร์เซ็น ในระดับปานกลาง เฉลี่ย 0.62 เปอร์เซ็น และในระดับพอใช้ เฉลี่ย 0.50 เปอร์เซ็น มีผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องความพึงพอใจโดยสรุปได้ดังนี้

- คะแนนความพึงพอใจในระดับดีมาก ที่มีค่าคะแนนมากที่สุดคือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย จำนวน 87 คน การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการเช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม จำนวน 79 คน เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ จำนวน 78 คน เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย จำนวน 77 คน มีฟังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน จำนวน 40 คน เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ และ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีคะแนนเท่ากัน จำนวน 18 คน และขั้นตอนให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน จำนวน 17 คน เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ จำนวน 20 คน

- คะแนนความพึงพอใจในระดับดี ที่มีค่าคะแนนมากที่สุดคือ ขั้นตอนให้บริการระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน จำนวน 83 คน เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ จำนวน 82 คน เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม จำนวน 80 คน ฟังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน จำนวน 60 คน เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย จำนวน 23 คน เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ จำนวน 20 คน การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการเช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม จำนวน 17 คน และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย จำนวน 12 คน

- คะแนนความพึงพอใจในระดับปานกลาง ที่มีค่าคะแนนมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ และเจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมมีคะแนนเท่ากัน จำนวน 2 คน มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย จำนวน 1 คน

- คะแนนความพึงพอใจในระดับพอใช้ ที่มีค่าคะแนนมากที่สุดคือ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม จำนวน 4 คน

### สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย  
ดีมาก จำนวน 77 คน ดี จำนวน 23 คน
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่  
ดีมาก จำนวน 18 คน ดี จำนวน 82 คน
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ  
ดีมาก จำนวน 78 คน ดี จำนวน 20 คน ปานกลาง จำนวน 2 คน
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม  
ดีมาก จำนวน 18 คน ดี จำนวน 80 คน ปานกลาง จำนวน 2 คน
5. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย  
ดีมาก จำนวน 87 คน ดี จำนวน 12 คน ปานกลาง จำนวน 1 คน
6. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน  
ดีมาก จำนวน 17 คน ดี จำนวน 83 คน
7. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน  
ดีมาก จำนวน 40 คน ดี จำนวน 60 คน
8. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม  
ดีมาก จำนวน 79 คน ดี จำนวน 17 คน พอใจ จำนวน 4 คน

#### ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการพบว่า ไม่มีข้อเสนอแนะอื่นใด

#### ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. สิ่งที่ท่าน “ประทับใจ” ที่ท่านได้รับในการให้บริการ คือ

.....

.....

2. โปรดระบุปัญหาในการให้บริการ ของ อบต.บ้านบ่อ คือ

.....

.....

3. โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการของ อบต.บ้านบ่อ คือ

.....

.....



(นายสมภพ เกลียวสีนาค)  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบ่อ



# ภาคผนวก

- สำเนาคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการฯ
- รายงานการประชุม
- บันทึกเสนอผู้บริหาร
- แบบสอบถาม