



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฝาย

ที่.....ต ๗๓๐๐๑/.....วันที่.....๙.....ตุลาคม...๒๕๖๓.....

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฝาย

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฝาย

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฝาย ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฝาย หรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฝาย เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพท์ในการปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฝาย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางวาริณี เสาวภา)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฝาย

- ททพ

(นางปรานี สุขพรม)

ผู้อำนวยการกองคลัง รักษาราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฝาย

ความเห็นนายกององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฝาย

(นายเบงค์ เนตรชันทอง)

นายกององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฝาย

## แบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ

### องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฝาย

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฝาย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มีผลการประเมินดังนี้

#### ๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ (เก็บจากการให้บริการโดยภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบล) เก็บแบบประเมิน เพื่อ สรุปผล จำนวน ๒๗ คน

#### ๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

#### ๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

QR Code แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฝาย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

#### ๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

#### ๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฝาย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มี ผลการประเมินดังต่อไปนี้

\*\*\*\*\*

#### ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

เพศ ๑. ชาย จำนวน ๑๐ คน

๒. หญิง จำนวน ๑๗ คน

อายุของผู้ตอบแบบสำรวจ ๑. ไม่เกิน ๒๐ ปี จำนวน - คน

๒. อายุ ๒๑ - ๓๕ ปี จำนวน ๗ คน

๓. อายุ ๓๖ - ๔๕ ปี จำนวน ๑๔ คน

๔. อายุ ๔๖ - ๖๐ ปี จำนวน ๖ คน

๕. อายุมากกว่า ๖๐ ปี จำนวน - คน

รายได้ของผู้ตอบแบบสำรวจ ๑. ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท/เดือน จำนวน ๑๑ คน

๒. ๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท/เดือน จำนวน ๑๐ คน

๓. ๒๐,๐๐๑ - ๓๕,๐๐๐ บาท/เดือน จำนวน ๕ คน

๔. ๓๕,๐๐๑ - ๕๐,๐๐๐ บาท/เดือน จำนวน - คน

๕. มากกว่า ๕๐,๐๐๑ บาท/เดือน จำนวน ๑ คน

ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสำรวจ

๑. ประถมศึกษา จำนวน ๑๑ คน
๒. มัธยมศึกษา/ปวช.หรือเทียบ จำนวน ๑๐ คน
๓. ปริญญาตรี จำนวน ๕ คน
๕. ไม่ได้เรียน จำนวน ๑ คน

อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เกษตรกร จำนวน ๑๗ คน
๒. ผู้ประกอบการ จำนวน ๓ คน
๓. ประชาชน จำนวน ๗ คน

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ ในภาพรวม

การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับ ด้านเวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความพึงพอใจ ซึ่งในแต่ละหัวข้อให้ระดับความเห็น ๕ ระดับ คือ มากที่สุด (๕) มาก (๔) ปานกลาง (๓) น้อย (๒) ควรปรับปรุง (๑) นำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย โดยเฉลี่ยนำมาแปลความหมายตามตารางดังนี้

ลำดับ	คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	ระดับร้อยละ	ความพึงพอใจ
๑	๔.๕๑ - ๕.๐๐	๙๐ - ๑๐๐	มากที่สุด
๒	๓.๕๑ - ๔.๕๐	๘๐ - ๘๙	มาก
๓	๒.๕๑ - ๓.๕๐	๗๐ - ๗๙	ปานกลาง
๔	๑.๕๑ - ๒.๕๐	๖๐ - ๖๙	น้อย
๕	๑.๐๐ - ๑.๕๐	๕๐ - ๕๙	ควรปรับปรุง

ตารางสรุปความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านผ้าย

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ							ระดับความพึงพอใจ
	ควรปรับปรุง (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)	$\bar{x}$	ร้อยละ	
<b>๑. ด้านเวลา</b>								
๑. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	-	-	๒	๑๘	๗	๔.๑๙	๘๓.๗๐	มาก
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	-	-	๒	๑๔	๑๑	๔.๓๓	๘๖.๖๗	มาก
<b>๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>								
๑. การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	-	-	๒	๑๕	๑๐	๔.๓๐	๘๕.๙๓	มาก
๒. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	-	-	๓	๑๓	๑๑	๔.๓๐	๘๕.๙๓	มาก
๓. การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	-	-	-	๑๖	๑๑	๔.๔๑	๘๘.๑๕	มาก
<b>๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>								
๑. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	-	-	-	๑๓	๑๔	๔.๕๒	๙๐.๓๗	มากที่สุด
๒. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	-	-	-	๑๗	๑๐	๔.๓๗	๘๗.๔๑	มาก
๓. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	-	-	-	๑๕	๑๒	๔.๔๔	๘๘.๘๙	มาก
๔. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน , ไม่รับสินบน , ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	-	-	-	๘	๑๙	๔.๗๐	๙๔.๐๗	มากที่สุด
๕. การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	-	-	๑	๑๓	๑๓	๔.๔๔	๘๘.๘๙	มาก

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ							ระดับความพึงพอใจ
	ควรปรับปรุง (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)	$\bar{X}$	ร้อยละ	
<b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>								
๑. ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	-	-	๑	๑๕	๑๑	๔.๓๗	๘๗.๔๑	มาก
๒ จุด / ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	-	-	-	๑๘	๙	๔.๓๓	๘๖.๖๗	มาก
๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	-	-	๑	๑๔	๑๒	๔.๔๑	๘๘.๑๕	มาก
๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	-	-	-	๑๓	๑๔	๔.๕๒	๙๐.๓๗	มากที่สุด
<b>๕. ด้านความพึงพอใจ</b>								
๑. ท่านพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	-	-	-	๑๔	๑๓	๔.๔๘	๘๙.๖๓	มาก
รวม	-	-	๒.๙๖	๕๓.๓๔	๔๓.๗๐	๔.๔๑	๘๗.๙๕	มาก

**สรุปผลการประเมิน**

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฝาย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มากที่สุด คือด้านความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน , ไม่รับสินบน , ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าระดับ ๔.๗๐

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฝายโดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ อยู่ในระดับ มาก มีค่าระดับ ๔.๔๑ ซึ่งเปรียบเทียบตามตารางเกณฑ์การแปลความหมาย อยู่ในเกณฑ์ คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๓.๕๑ - ๔.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๐ - ๘๙ และความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการอยู่ในระดับ มาก

**๗. ข้อเสนอแนะ**

๗.๑ อยากให้ติดตั้งแอร์ตรงจุดให้บริการหรือพัดลมเพิ่มความเย็น

๗.๒ จัดให้มีทีวีเพื่อบริการประชาชนระหว่างรอรับบริการ

# แบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฝาย

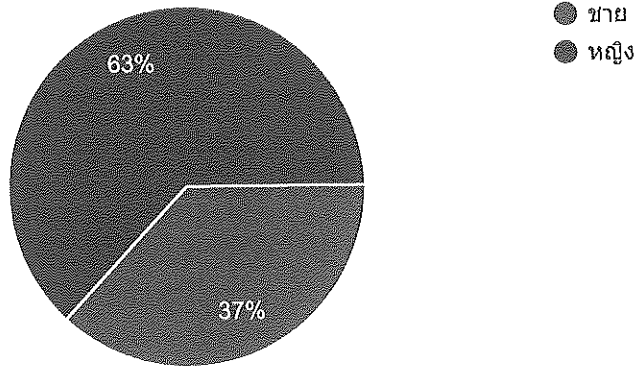
การตอบกลับ 27 รายการ

เผยแพร่การวิเคราะห์

ดลนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

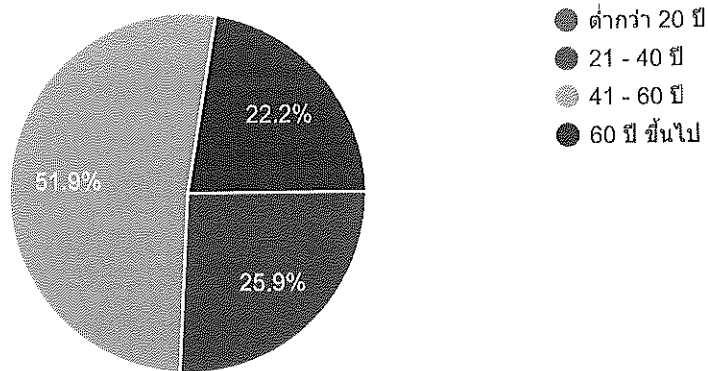
## 1. เพศ

คำตอบ 27 ข้อ



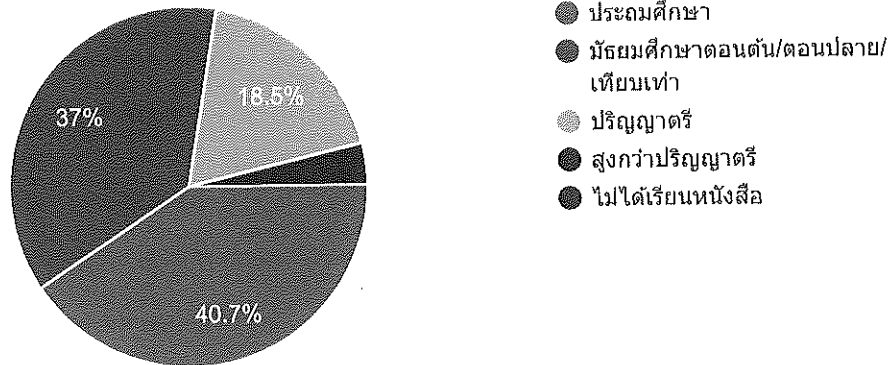
## 2. อายุ

คำตอบ 27 ข้อ



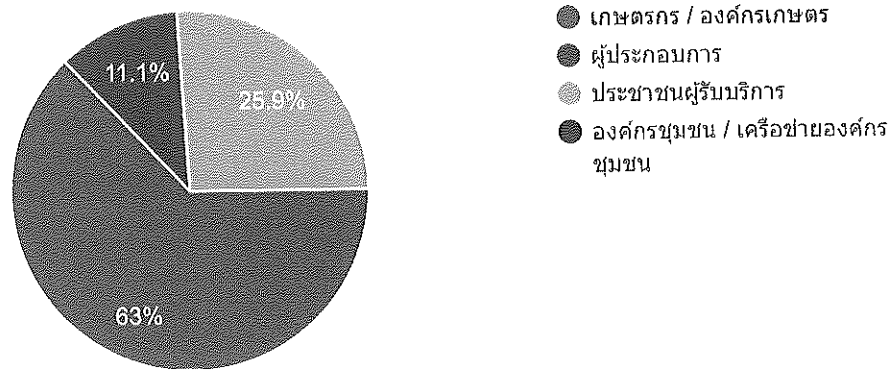
### 3. ระดับการศึกษาสูงสุด

คำตอบ 27 ข้อ



### 4. สถานภาพของผู้มารับบริการ

คำตอบ 27 ข้อ



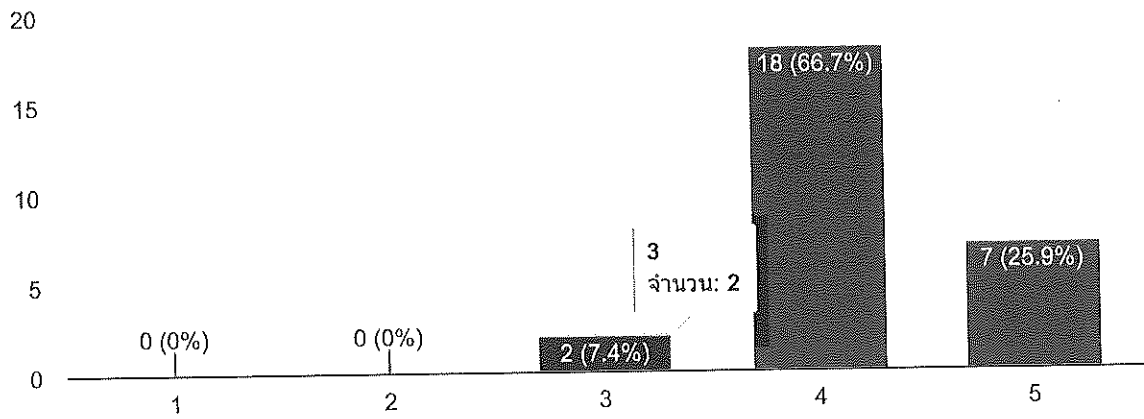
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

#### 1. ด้านเวลา



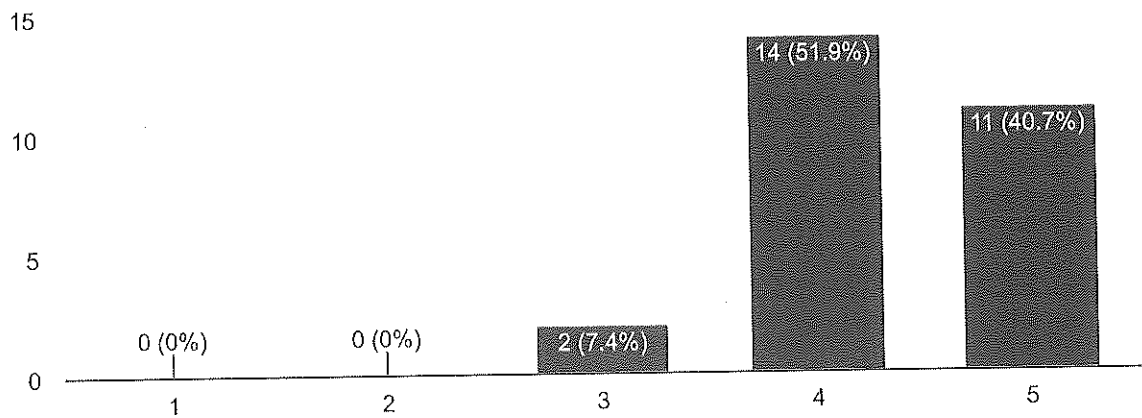
## 1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

คำตอบ 27 ข้อ



## 1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ

คำตอบ 27 ข้อ



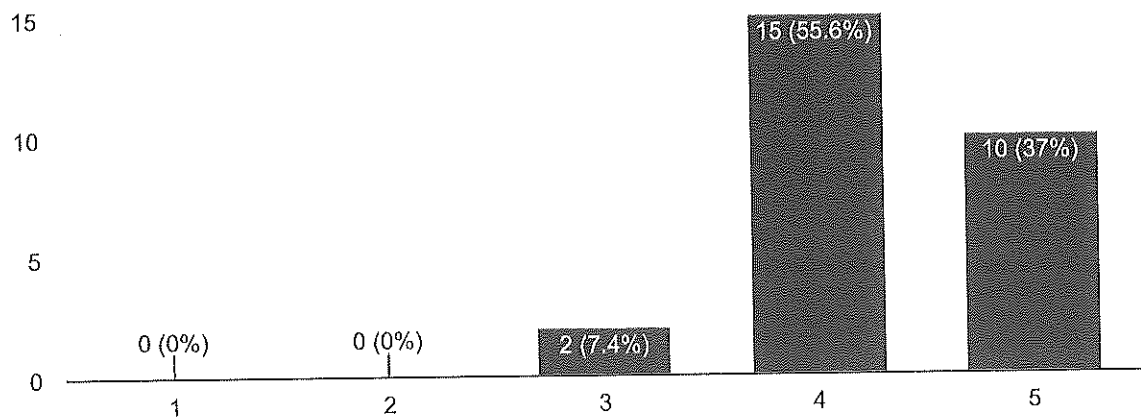
## 2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ





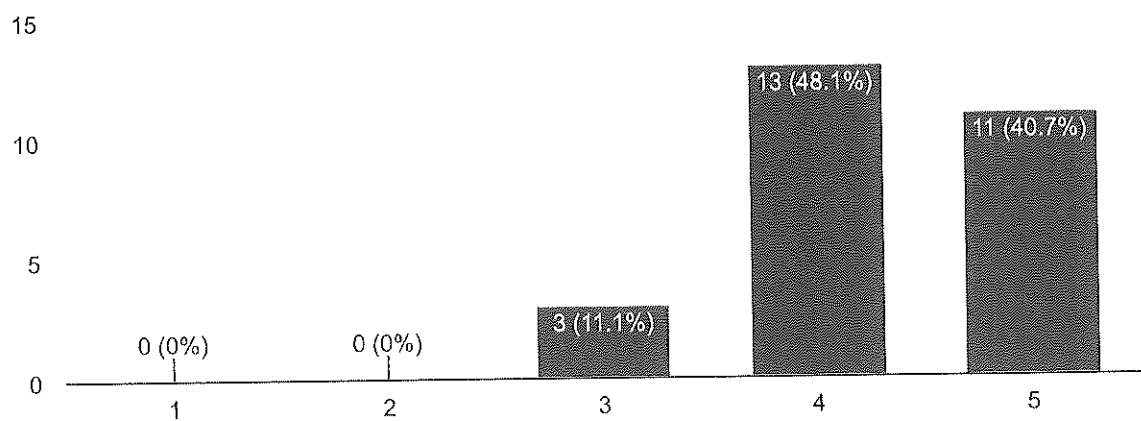
## 2.1 การตีพิมพ์ประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

คำตอบ 27 ข้อ



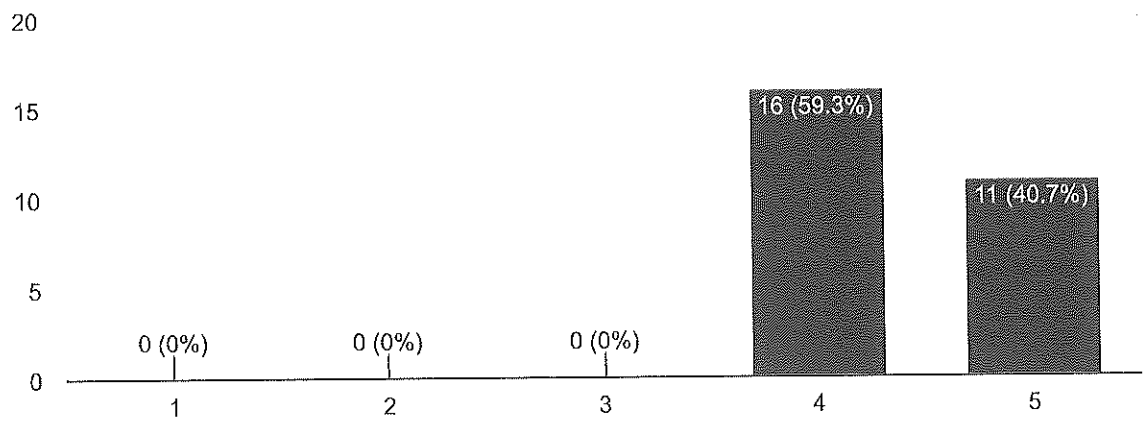
## 2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้

คำตอบ 27 ข้อ



## 2.3 การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน

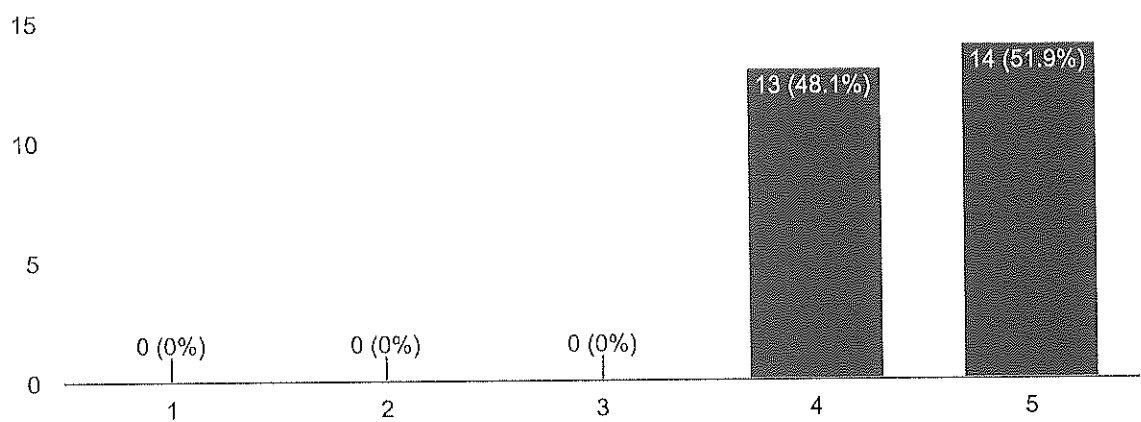
คำตอบ 27 ข้อ



## 3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

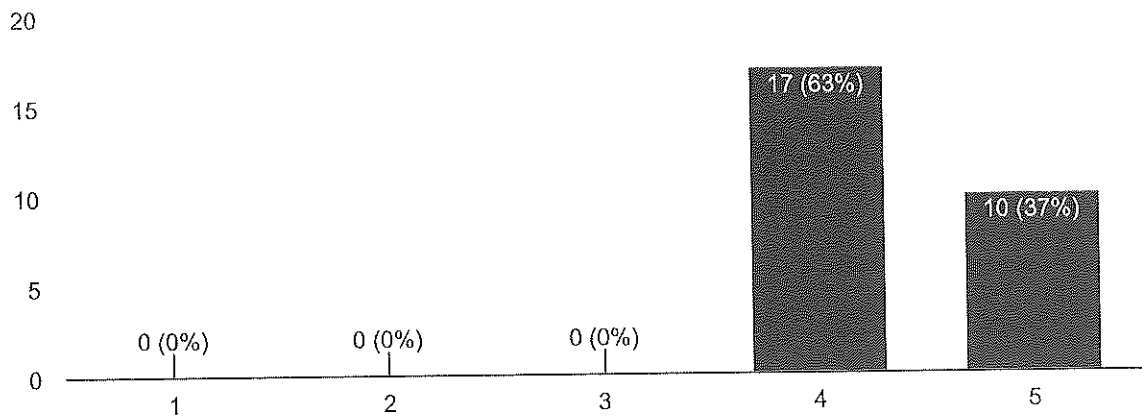
### 3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ

คำตอบ 27 ข้อ



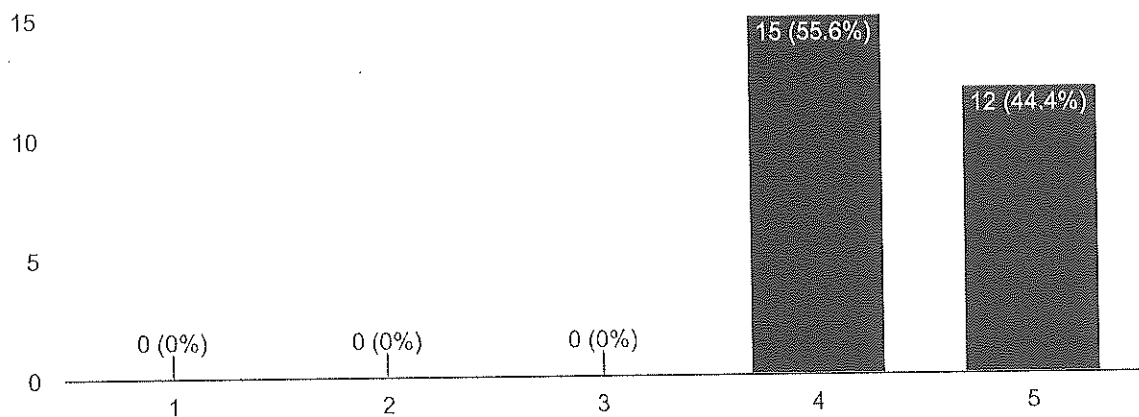
### 3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ

คำตอบ 27 ข้อ



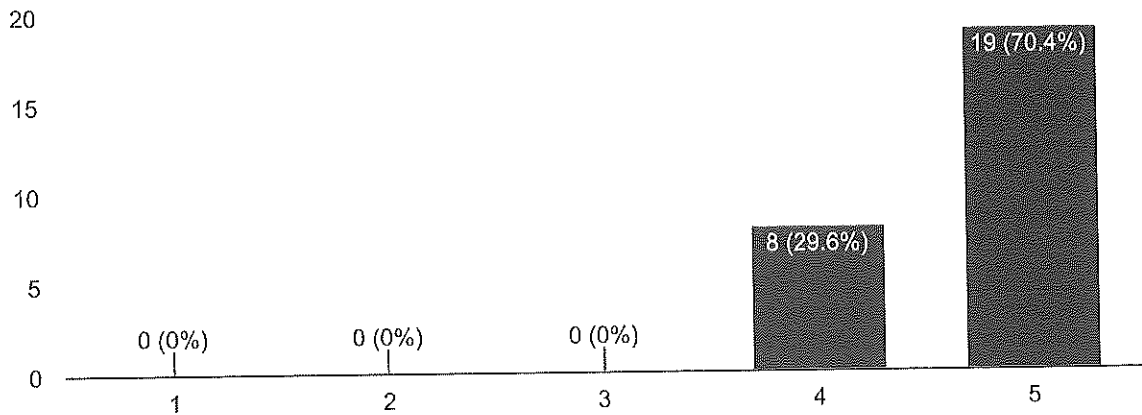
### 3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ เป็นต้น

คำตอบ 27 ข้อ



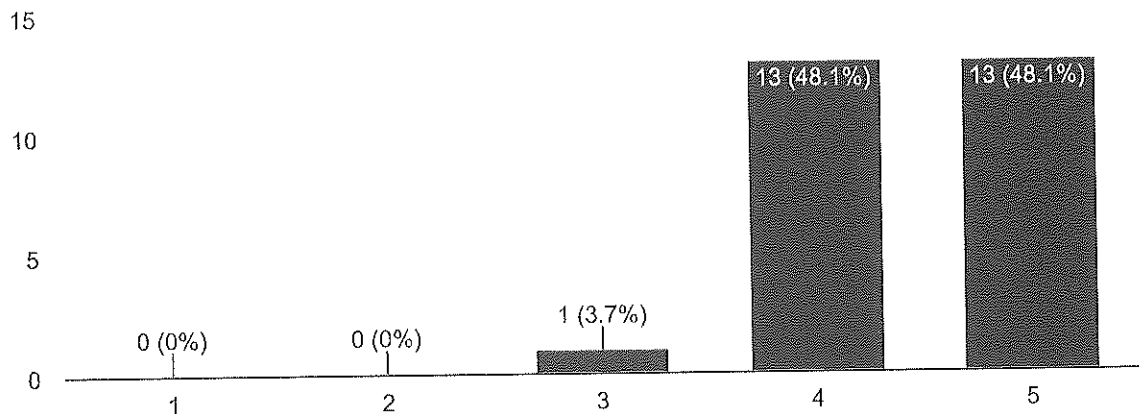
### 3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน , ไม่รับสินบน , ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ

คำตอบ 27 ข้อ



### 3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ

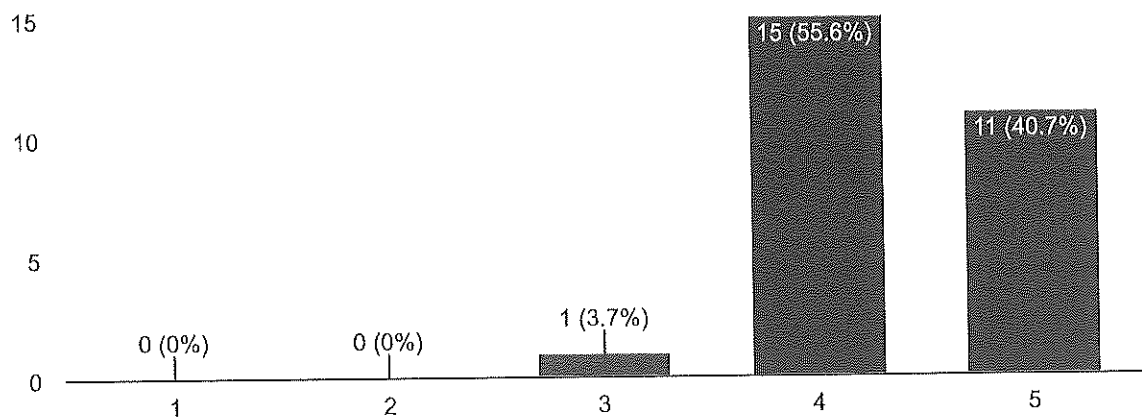
คำตอบ 27 ข้อ



## 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

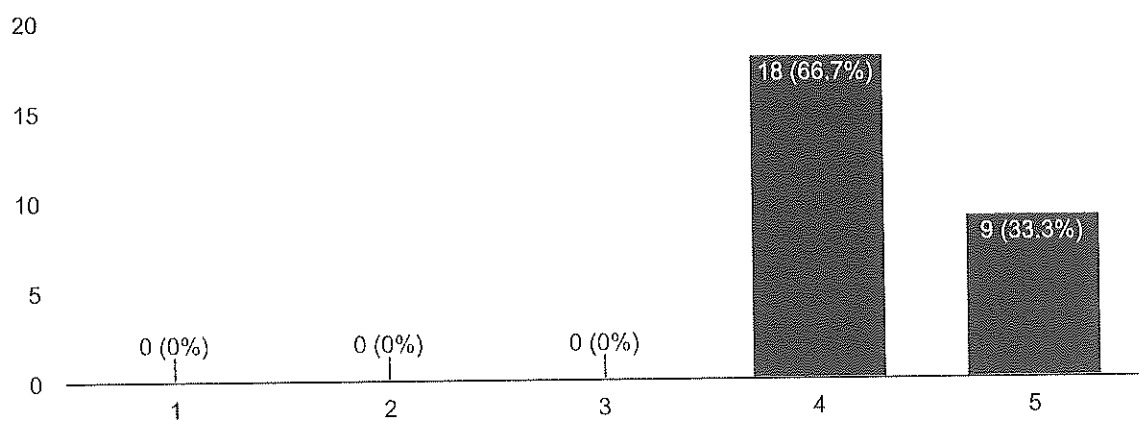
#### 4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ

คำตอบ 27 ข้อ



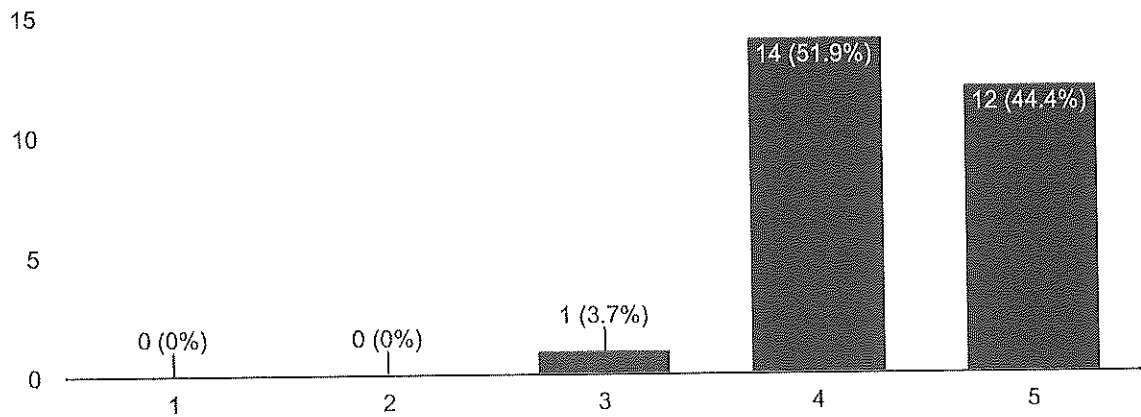
#### 4.2 จุด / ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก

คำตอบ 27 ข้อ



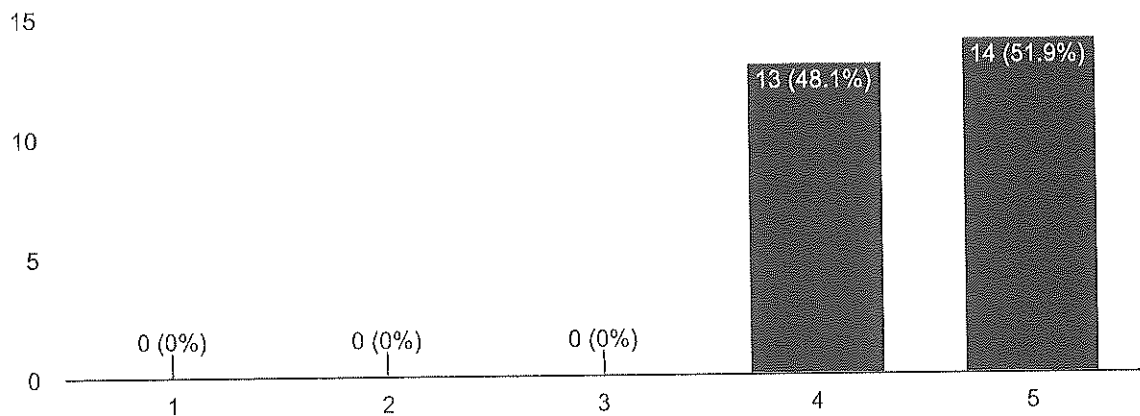
### 4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ

คำตอบ 27 ข้อ



### 4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ

คำตอบ 27 ข้อ

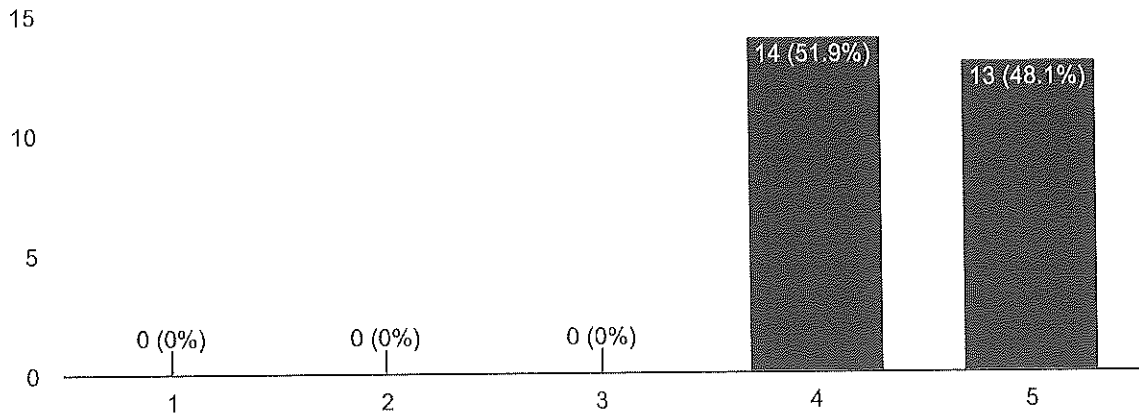


## 5. ด้านความพึงพอใจ



## 5.1 ท่านพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด

คำตอบ 27 ข้อ



ตอนที่ 3 ปัญหา / ข้อเสนอแนะ

### ปัญหา

คำตอบ 0 ข้อ

ยังไม่มีคำตอบสำหรับคำถามนี้

### ข้อเสนอแนะ

คำตอบ 2 ข้อ

อยากให้ติดแอร์ตรงจุดให้บริการหรือพัฒนาเพิ่มความเย็น

จัดให้มีทีวีเพื่อบริการประชาชนระหว่างรอรับบริการ

ขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านเสียสละเวลาที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้



วัน / เดือน / ปี

คำตอบ 27 ข้อ

ส.ค. 2020	17	19	9	20	3	21	28	3
ก.ย. 2020	9	2	16					
เม.ย. 2021	21	4	22	23				
ก.ย. 2563	16							

เนื้อหาไม่ได้ถูกสร้างขึ้นหรือรับรองโดย Google รายงานการละเมิด - ข้อกำหนดในการให้บริการ - นโยบายความเป็นส่วนตัว

Google