



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ (สำนักปลัด) องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง อ.บ้านโป่ง จ.ราชบุรี โทร.๐๓๔-๒๙๗๐๐๔  
ที่ รบ ๗๕๔๐๑/- วันที่ ๒๐ ตุลาคม ๒๕๖๕  
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง

ตามที่สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ทั้งในระบบอิเล็กทรอนิกส์และแบบสอบถาม และได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการไปแล้วนั้น

เพื่อให้การปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง เป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง ประจำปีงบประมาณ.พ.ศ. ๒๕๖๕ รายละเอียดปรากฏตามสรุปการประเมินที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางสุภาพร พงศ์รัตนมงคล)  
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

ความคิดเห็นหัวหน้าสำนักปลัด.....

(นางมาลินี สุวรรณประเสริฐ)  
หัวหน้าสำนักปลัด

ความคิดเห็นปลัด อบต. ....

(นางสาวสุภาวดี มณีศรี)  
ปลัด อบต.บ้านม่วง

ความเห็นนายกอบต. ....

(นายประทุน เตี้ยะคำ)  
นายก อบต.บ้านม่วง

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ  
ในการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕



องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง  
อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการและเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจกระบวนการของหน่วยงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบันโดยกลุ่มเป้าหมายคือประชาชนชาวตำบลบ้านม่วงที่มาใช้บริการจำนวน ๑๐๐ คนระยะเวลาตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ ถึงวันที่ ๒๔ กันยายน ๒๕๖๕ เครื่องมือเครื่องใช้ในการสำรวจความพึงพอใจเป็นแบบสอบถามโดยใช้ให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์และผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเองซึ่งการประเมินจำแนกเป็น ๓ ตอนดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

    ด้านที่ ๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการจำนวน ๕ ข้อ

    ด้านที่ ๒ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการจำนวน ๕ ข้อ

    ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกจำนวน ๘ ข้อ

    ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อผลการให้บริการจำนวน ๓ ข้อ

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

    ค่าระดับความพึงพอใจแปลความหมายได้ ดังนี้

    ระดับ ๑ หมายถึง      พอใจน้อยที่สุด

    ระดับ ๒ หมายถึง      พอใจ

    ระดับ ๓ หมายถึง      พอใจปานกลาง

    ระดับ ๔ หมายถึง      พอใจมาก

    ระดับ ๕ หมายถึง      พอใจมากที่สุด

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

    ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๔๑	๔๑
หญิง	๕๙	๕๙
รวม	๑๐๐	๑๐๐
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๕	๕
๒๐-๔๐ ปี	๓๐	๓๐
๔๑- ๖๐ ปี	๔๕	๔๕
๖๐ ปีขึ้นไป	๒๐	๒๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	๓๓	๓๓
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๔๘	๔๘
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๑๓	๑๓
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	๖	๖



สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐
อาชีพ		
นักศึกษา	๔	๔
ข้าราชการ	๔	๔
พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ	๖	๖
เกษตรกร	๗๐	๗๐
ธุรกิจส่วนตัว	๖	๖
อื่นๆ	๑๐	๑๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากตอนที่ ๑ พบว่าข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ๑๐๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๔๙ อายุระหว่าง ๔๑-๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๕ ระดับการศึกษาสูงสุดคือมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๔๘ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๗๐ รองลงมาคือประเภทอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ ๑๐

๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	พื่อน้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
<b>๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ</b>					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๒๒	๖๐	๒๐	๐	๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๕	๔๕	๒๐	๐	๐
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๓๐	๔๘	๒๒	๐	๐
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๒๖	๔๗	๒๖	๐	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 ความสุภาพกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มี	๒๔	๖๐	๑๖	๐	๐

รอยยิ้ม/อัยยาศัย)					
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	๒๒	๕๖	๒๒	๐	๐
๒.๓ ความเอาใจใส่กระตือรือร้นมี ความเต็มใจและความพร้อมในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่ที่มี ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบข้อซักถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๒๗	๕๘	๑๕	๐	๐
๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อ ผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่ เลือกปฏิบัติ	๒๘	๕๕	๑๗	๐	๐
๒.๕ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่เช่นไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ	๑๗	๖๒	๒๑	๐	๐
รวม	๑๑๘	๒๙๑	๙๑	๐	๐
ร้อยละ	๒๓.๖๐	๕๘.๒	๑๘.๒๐	๐	๐
๓ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวก ในการเดินทางมารับบริการ	๒๕	๕๖	๑๘	๑	๐
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวกเช่นที่จอดรถห้องน้ำที่นึ่ง คอยรับบริการ	๓๕	๕๐	๑๒	๓	๐
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ ให้บริการโดยรวม	๒๒	๔๖	๑๘	๑๔	๐
๓.๔ ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	๒๑	๖๖	๑๒	๑	๐
๓.๕ คุณภาพและความทันสมัยของ อุปกรณ์เครื่องมือ	๒๒	๔๙	๒๙	๐	๐
๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความ เป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้ บริการ	๑๙	๔๔	๒๒	๑๐	๐
๓.๗ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย	๓๖	๔๐	๑๘	๒	๐
๓.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๒๗	๔๐	๑๒๑	๑๒	๐

รวม	๒๐๗	๔๐๐	๑๕๐	๔๓	๐
ร้อยละ	๒๕.๘๘	๕๐	๑๘.๗๕	๕.๓๗	๐.๐๐
๔ ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
๔.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๔๗	๕๓	๐	๐	๐
๔.๒ ได้รับบริการที่คุ้มค่าคุ้มประโยชน์	๓๓	๖๐	๗	๐	๐
๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๓๐	๕๓	๑๕	๒	๐
รวม	๑๑๐	๑๑๖	๒๒	๒	๐
ร้อยละ	๓๖.๖๗	๕๕.๓๓	๗.๓๓	๐.๖๗	๐.๐๐
ความพึงพอใจโดยภาพรวม ร้อยละ	๒๘.๑๔	๕๔.๔๓	๑๕.๕๙	๑.๕๖	๐.๐๐

จากตอนที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วงในภาพรวมรายได้มีดังนี้

**ด้านที่ ๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ**

- พึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๒๖.๔๐
- พึงพอใจมากร้อยละ ๕๔.๒๐
- พึงพอใจปานกลางร้อยละ ๑๙.๖๐
- พึงพอใจร้อยละ ๐.๒๐

**ด้าน ๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

- พึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๒๓.๖๐
- พึงพอใจมากร้อยละ ๕๘.๒๐
- พึงพอใจปานกลางร้อยละ ๑๘.๒๐
- พึงพอใจร้อยละ ๐.๐๐
- พึงพอใจน้อยที่สุดร้อยละ ๐.๐๐

**ด้านที่ ๓ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก**

- พึงพอใจมากที่สุดที่ร้อยละ ๓๘.๘๘
- พึงพอใจมากร้อยละ ๕๐.๐๐
- พึงพอใจปานกลางร้อยละ ๑๘.๗๕
- พึงพอใจร้อยละ ๕.๓๗
- พึงพอใจน้อยที่สุดร้อยละ ๐.๐๐

**ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อชนของการให้บริการ**

- พึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๓๖.๖๗
- พึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๕๕.๓๓
- พึงพอใจปานกลางร้อยละ ๗.๓๓
- พึงพอใจร้อยละ ๐.๖๗
- พึงพอใจน้อยที่สุดร้อยละ ๐.๐๐



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง  
จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง  
โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการดังนี้

-มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๒๑.๑๔ พึงพอใจมากร้อยละ ๕๔.๔๓ พึงพอใจปานกลางร้อยละ ๑๕.๙๗ พึงพอใจร้อยละ ๑.๕๖ และพึงพอใจน้อยที่สุดร้อยละ ๐.๐๐ ระดับความพึงพอใจที่มากที่สุดคือระดับ ๔ (พึงพอใจมากร้อยละ ๕๔.๔๓)

#### จุดเด่นของการให้บริการ

๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพ  
เรียบร้อย

๒ ได้รับบริการที่คุ้มค่าคุ้มประโยชน์

๓ ความรวดเร็วในการให้บริการ

๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ

#### ข้อเสนอแนะ

๑ สถานที่ให้บริการคับแคบ

๒ เอกสารคู่มือควรเพิ่มความละเอียดมากกว่านี้

๓ ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง