



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม
เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

.....

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ นั้น

บัดนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม ได้รายงานผลการประเมินความพึงพอใจขอประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ได้สรุปผลการประเมิน ดังนี้

๑. ภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจทุกด้านต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๗๖

๒. ผลการพิจารณาความพึงพอใจ เรียงลำดับหัวข้อ ดังนี้

๒.๑ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๒๘

๒.๒ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๙๔

๒.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๘๘

๒.๔ ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๘๘

จากผลการประเมินองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม จะนำข้อมูลไปพัฒนาระบบการให้บริการของแต่ละกอง/ส่วนราชการ ต่อไป

สำหรับรายละเอียดรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ จะปิดประกาศ ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม บอร์ดประชาสัมพันธ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่มและเว็บไซต์ www.bankum.go.th

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓ เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

(นายธนเดช ก้อนทองคำ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม



สรุปรายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖



น้อยที่สุด



น้อย



ปานกลาง



มาก



มากที่สุด

ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี

คำนำ

รายงานการประเมินผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน เป็นกระบวนการ วัดผลการบริหารและปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม ว่ามีผลสัมฤทธิ์ของ ภารกิจ และความคุ้มค่าของภารกิจ ว่าตรงตามเป้าหมายภารกิจหรือไม่ ซึ่งการประเมินดังกล่าวจะเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการดำเนินการเพื่อเสนอแนวทางแก้ไขพัฒนาการปฏิบัติงาน เสนอให้ ผู้บริหารพิจารณาผลการประเมิน และสั่งการในการที่จะนำผลที่ได้จากการประเมินมาใช้ในการเสนอแนวทางปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยาย หรือยุติการดำเนินการและการพัฒนาการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

ท้ายที่สุดนี้ต้องขอขอบคุณ ประชาชนที่ให้ความร่วมมือและเสียสละเวลา ในการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เพื่อนำมาซึ่งผลสรุปความพึงพอใจในครั้งนี้

รายงานสรุปประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๘๓ ชุด

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๘๓ คน มีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ - ชาย - หญิง	๓๘ ๔๕	๔๕.๗๘ ๕๔.๒๒
๒. อายุ - ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒๑-๔๐ ปี ๔๑-๖๐ ปี ๖๐ ปีขึ้นไป	๒ ๙ ๒๐ ๕๒	๒.๔๐ ๑๐.๘๔ ๒๔.๑๐ ๖๒.๖๕
๓. ระดับการศึกษา - ประถมศึกษา - มัธยมศึกษา หรือเทียบเท่า - ปวช./ปวส. - อนุปริญญา หรือเทียบเท่า - ปริญญา - สูงกว่าปริญญาตรี - กำลังศึกษา - อื่นๆ.....	๕๘ ๑๘ - - - - - ๗	๖๙.๘๘ ๒๑.๖๙ - - - - - ๘.๔๓
๔. อาชีพของผู้มารับบริการ - เกษตรกร - ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย - พนักงานรัฐวิสาหกิจ - พนักงานบริษัทเอกชน - ข้าราชการ - อื่นๆ	๔๗ ๑๑ - - ๑ ๒๔	๕๖.๖๒ ๑๓.๒๕ - - ๑.๒๐ ๒๘.๙๑
๕. ส่วนราชการที่ท่านเข้ารับบริการ - สำนักปลัด - กองคลัง - กองช่าง - กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม - กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	๕๗ ๒๐ ๒ - ๔	๖๘.๖๗ ๒๔.๐๙ ๒.๔๐ - ๔.๘๑

สรุปผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๒๒ อยู่ในช่วงอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๖๕ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๘๗ อาชีพผู้รับบริการส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๖๒

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	-	-
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/ขอความช่วยเหลือ	๒	๒.๔๑
การใช้ Internet ตำบล	-	-
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๓๙	๕๖.๙๙
การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	๔	๕.๘๒
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์	-	-
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๕	๖.๐๒
การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	-	-
การออกแบบอาคาร	-	-
การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๕	๖.๐๒
การชำระภาษีป้าย	-	-
การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	-	-
การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	-	-
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๕	๖.๐๒
จดทะเบียนพาณิชย์	-	-
ขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด	๕	๖.๐๒
สมัครเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	-	-
อื่นๆ	๑๘	๒๑.๖๑
รวม	๘๓	๑๐๐.๐๐

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม

การประเมินผลความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม ด้าน ๑ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้าน ๒ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้าน ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้าน ๔ ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ มีลักษณะ ๕ ระดับโดยกำหนดค่าน้ำหนักของคะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มีค่าคะแนน ๕
ระดับความพึงพอใจ	มาก	มีค่าคะแนน ๔
ระดับความพึงพอใจ	ปานกลาง	มีค่าคะแนน ๓
ระดับความพึงพอใจ	น้อย	มีค่าคะแนน ๒
ระดับความพึงพอใจ	น้อยที่สุด	มีค่าคะแนน ๑

ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจ กำหนดไว้ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย ๔.๕๑ - ๕.๐๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย ๓.๕๑ - ๔.๕๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ มาก
คะแนนเฉลี่ย ๒.๕๑ - ๓.๕๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย ๑.๕๑ - ๒.๕๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ น้อย
คะแนนเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๕๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ น้อยที่สุด

[illegible]

ประเด็น	ความพึงพอใจ										ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก											
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๘๓	๑๐๐	-	-	-	-	-	-	-	-	๕.๐๐
๓.๒ ด้านความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	๘๒	๙๘.๗๙	๑	๑.๒๐	-	-	-	-	-	-	๔.๙๙
๓.๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๘๒	๙๘.๗๙	๑	๑.๒๐	-	-	-	-	-	-	๔.๙๙
๓.๔ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๘๓	๑๐๐	-	-	-	-	-	-	-	-	๕.๐๐
๔.ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ											
๔.๑ ได้รับบริการตรงความต้องการ	๘๒	๙๘.๗๙	๑	๑.๒๐	-	-	-	-	-	-	๔.๙๙
๔.๒ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๘๓	๑๐๐	-	-	-	-	-	-	-	-	๕.๐๐

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้าน ๒ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ความสุภาพกิริยา มารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/ มีรอยยิ้ม/ อธิบายดี) คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ความเอาใจใส่กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๗๙ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๑๖

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลส่วน
ตำบลบ้านกุ่ม คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
๑.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๙๖	๙๙.๒๘	มากที่สุด
๒.ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	๕.๐๐	๙๙.๖๔	มากที่สุด
๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๙๙	๙๙.๘๘	มากที่สุด
๔.ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ	๔.๙๙	๙๙.๘๘	มากที่สุด
รวม	๔.๙๙	๙๙.๗๖	มากที่สุด

จากการสำรวจความพึงพอใจและประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบล
บ้านกุ่ม ในด้านการปฏิบัติงาน ด้าน ๔ ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มี
ความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย ๔.๙๙ ร้อยละ ๙๙.๗๖ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด

สรุป คะแนนความพึงพอใจในทุกด้าน ร้อยละ ๙๙.๗๖%

ข้อเสนอแนะ

๑. ควรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้ประชาชนทราบเป็นประจำ อย่างต่อเนื่องและทั่วถึง



แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย✓ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดแบบประเมินนี้เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของท่านในการเข้ารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม จึงขอความกรุณาตอบแบบประเมินตามความรู้สึกของท่านเพื่อที่จะได้นำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการประชาชนต่อไป

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน ☐ หรือเติมคำลงในช่องว่าง ให้ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

๑. เพศ ☐ ๑) ชาย ☐ ๒) หญิง

๒. อายุ ☐ ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒) ๒๑-๔๐ ปี ☐ ๓) ๔๑-๖๐ ปี ☐ ๔) ๖๐ ปีขึ้นไป

๓. ระดับการศึกษาสูงสุด

- | | |
|--|--|
| ☐ ๑) ประถมศึกษา | ☐ ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า |
| ☐ ๓) ปวช./ปวส | ☐ ๔) อนุปริญญาหรือเทียบเท่า |
| ☐ ๕) ปริญญาตรี | ☐ ๖) สูงกว่าปริญญาตรี |
| ☐ ๗) กำลังศึกษา | ☐ ๘) อื่นๆ (ระบุ)..... |

๔. อาชีพ ☐ ๑) เกษตรกร ☐ ๒) ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย

☐ ๓) พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ ๔) พนักงานบริษัทเอกชน

☐ ๕) ข้าราชการ ☐ ๖) อื่นๆ (ระบุ).....

๕. ส่วนราชการที่ท่านเข้ารับบริการ

- | | |
|--|--|
| ☐ ๑) สำนักปลัด | ☐ ๒) กองคลัง |
| ☐ ๓) กองช่าง | ☐ ๔) กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม |
| ☐ ๕) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม | |

ตอนที่ ๒ เรื่องขอรับบริการ

- | | |
|---|---|
| ☐ การขอข้อมูลข่าวสารทางการ | ☐ การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ |
| ☐ การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/ขอความช่วยเหลือ | ☐ การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ |
| ☐ การใช้ Internet ตำบล | ☐ การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ |
| ☐ การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร | ☐ การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า |
| ☐ การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน | ☐ การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก |
| ☐ การออกแบบอาคาร | ☐ การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ |
| ☐ การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง | ☐ การชำระภาษีป้าย |
| ☐ จัดทะเบียนพาณิชย์ | ☐ จัดทะเบียนพาณิชย์ |
| ☐ สมัครเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก | ☐ อื่นๆ |

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจการให้บริการด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
๒.ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
๒.๑ ความสุภาพกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)					
๒.๒ ความเอาใจใส่กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๒.๓ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๒.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๓.๒ ด้านความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
๓.๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
๓.๔ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๔.ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
๔.๑ ได้รับบริการตรงความต้องการ					
๔.๒ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน					

ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติมอื่นๆ (โปรดระบุ)

๑.

๒.

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบประเมิน