



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม โทร ๐-๓๕๕๒-๒๙๒

ที่ สพ ๗๔๖๐๑/-

วันที่ ๓๐ กันยายน พ.ศ.๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม

ตามที่ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม ได้ดำเนินการจัดทำประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินความพึงพอใจที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามารับบริการกลุ่มที่ใช้ในการประเมิน คือ ประชาชนที่ขอรับบริการในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ สุ่มตัวอย่างและเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ผลคะแนนค่าเฉลี่ย ๔.๘๙ ร้อยละ ๙๗.๘๓ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด นั้น

มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

๑. ควรมีเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการประชาชน

ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่มเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายศักรินทร์ ศรีสวัสดิ์)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็น.....

(นางสาวเนตรชนก ทองเชื้อ)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม

ความเห็น.....

(นายธนเดช ก้อนทองคำ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม
เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

.....

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ นั้น

บัดนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม ได้รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ได้สรุปผลการประเมิน ดังนี้

๑. ภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจทุกด้านต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๓

๒. ผลการพิจารณาความพึงพอใจ เรียงลำดับหัวข้อ ดังนี้

๒.๑ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๑๖

๒.๒ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๗๗

๒.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๘

๒.๔ ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖๓

จากผลการประเมินองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม จะนำข้อมูลไปพัฒนาระบบการให้บริการของแต่ละกอง/ส่วนราชการ ต่อไป

สำหรับรายละเอียดรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จะปิดประกาศ ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม บอร์ดประชาสัมพันธ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่มและเว็บไซต์ www.bankum.go.th

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑ เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(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

ท้ายที่สุดนี้ ต้องขอขอบคุณ ประชาชนที่ให้ความร่วมมือและเสียสละเวลา ในการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อนำมาซึ่งผลสรุปความพึงพอใจในครั้งนี้

รายงานสรุปประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๙๐ ชุด

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๑๙๐ คน มีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ - ชาย - หญิง	๗๕ ๑๑๕	๓๙.๔๗ ๖๐.๕๓
๒. อายุ - ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒๑-๔๐ ปี ๔๑-๖๐ ปี ๖๐ ปีขึ้นไป	- ๖ ๓๐ ๑๕๔	- ๓.๑๖ ๑๕.๗๙ ๘๑.๐๕
๓. ระดับการศึกษา - ประถมศึกษา - มัธยมศึกษา หรือเทียบเท่า - ปวช./ปวส. - อนุปริญญา หรือเทียบเท่า - ปริญญา - สูงกว่าปริญญาตรี - กำลังศึกษา - อื่นๆ.....	๑๒๕ ๔๒ ๑๘ - - ๕ - - -	๖๕.๘๐ ๒๒.๑๐ ๙.๔๗ - - ๒.๖๓ - - -
๔. อาชีพของผู้มารับบริการ - เกษตรกร - ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย - พนักงานรัฐวิสาหกิจ - พนักงานบริษัทเอกชน - ข้าราชการ - อื่นๆ	๑๕๑ ๓๔ ๕ - - -	๗๙.๔๗ ๑๗.๘๙ ๒.๖๓ - - -
๕. ส่วนราชการที่ท่านเข้ารับบริการ - สำนักปลัด - กองคลัง - กองช่าง - กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม - กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	๖๗ ๘๓ ๑๘ - ๒๒	๓๕.๒๖ ๔๓.๖๙ ๙.๔๗ - ๑๑.๕๘

สรุปผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๕๓ อยู่ในช่วงอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๕ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๘๐ อาชีพผู้รับบริการส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๔๗

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	-	
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/ขอความช่วยเหลือ	๙	๔.๗๔
การใช้ Internet ตำบล	-	-
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๕๘	๓๐.๕๒
การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	๗	๓.๖๘
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์	-	-
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๑๑	๕.๗๘
การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	-	-
การออกแบบอาคาร	-	-
การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๗๔	๓๘.๙๕
การชำระภาษีป้าย	๙	๔.๗๔
การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	-	-
การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	๒	๑.๐๕
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๒๐	๑๐.๕๓
อื่นๆ	-	-
รวม	๑๙๐	๑๐๐.๐๐

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม

การประเมินผลความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม ด้าน ๑ ด้าน กระบวนการ/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

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจการให้บริการต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ (คน)										ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
๑.ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ											
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๑๗๕	๙๒.๑๑	๑๕	๗.๘๙	-	-	-	-	-	-	๔.๙๒
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๖๓	๘๕.๗๙	๒๗	๑๔.๒๑	-	-	-	-	-	-	๔.๘๖
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๑๗๐	๘๙.๔๗	๑๕	๗.๘๙	๕	๒.๖๓	-	-	-	-	๔.๘๗
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ(เรียงตามลำดับ ก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๑๕๙	๘๓.๖๙	๒๙	๑๕.๒๖	๒	๑.๐๕	-	-	-	-	๔.๘๓
๑.๕ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๑๕๕	๘๑.๕๘	๓๕	๑๘.๔๒	-	-	-	-	-	-	๔.๘๒
๑.๖ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๑๖๓	๘๕.๗๙	๒๗	๑๔.๒๑	-	-	-	-	-	-	๔.๘๖
๒.ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ	๑๗๐	๘๙.๔๗	๑๕	๗.๘๙	๕	๒.๖๓	-	-	-	-	๔.๘๗
๒.๑ ความสุภาพกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อภัยยัคดี)											
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	๑๖๔	๘๖.๓๒	๒๖	๑๓.๖๘	-	-	-	-	-	-	๔.๘๖

ประเด็น	ความพึงพอใจ										ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
๒.๓ ความเอาใจใส่กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๑๖๓	๘๕.๗๙	๒๗	๑๔.๒๑	-	-	-	-	-	-	๔.๘๖
๒.๔ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๑๗๐	๘๙.๔๔	๑๕	๗.๘๙	๕	๒.๖๓	-	-	-	-	๔.๘๗
๒.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๗๕	๙๒.๑๑	๑๕	๗.๘๙	-	-	-	-	-	-	๔.๙๒
๒.๖ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๑๘๑	๙๕.๒๖	๙	๔.๗๔	-	-	-	-	-	-	๔.๙๕
๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๑๗๔	๙๑.๕๘	๑๔	๗.๓๗	๒	๑.๐๕	-	-	-	-	๔.๙๑
๓.๒ ด้านความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๑๕๕	๘๑.๕๘	๓๕	๑๘.๔๒	-	-	-	-	-	-	๔.๘๒
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๑๖๓	๘๕.๗๙	๒๗	๑๔.๒๑	-	-	-	-	-	-	๔.๘๖
๓.๔ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๑๗๒	๙๐.๕๓	๑๘	๙.๔๗	-	-	-	-	-	-	๔.๙๑

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ										ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
๓.๕ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๑๘๑	๙๕.๒๖	๗	๓.๖๘	๒	๑.๐๕	-	-	-	-	๔.๙๔
๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๑๗๓	๙๑.๐๕	๑๗	๘.๙๕	-	-	-	-	-	-	๔.๙๑
๓.๗ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๑๗๕	๙๒.๑๑	๑๕	๗.๘๙	-	-	-	-	-	-	๔.๙๒
๓.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๑๘๕	๙๗.๓๗	๕	๒.๖๓	-	-	-	-	-	-	๔.๙๗
๔.ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ	๑๖๓	๘๕.๗๙	๒๗	๑๔.๒๑	-	-	-	-	-	-	๔.๘๖
๔.๑ ได้รับการบริการตรงความต้องการ											
๔.๒ ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่า ประโยชน์	๑๘๖	๙๗.๘๙	๔	๒.๑๑	-	-	-	-	-	-	๔.๙๘
๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๑๘๒	๙๕.๗๙	๘	๔.๒๑	-	-	-	-	-	-	๔.๙๖

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้าน ๔ ความพึงพอใจต่อผลการให้บริการได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่า ประโยชน์ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๘ และความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๑๖

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลส่วน
ตำบลบ้านกุ่ม คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
๑.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๖	๙๗.๑๖	มากที่สุด
๒.ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๘๙	๙๗.๗๗	มากที่สุด
๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๙๐	๙๘.๐๘	มากที่สุด
๔.ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ	๔.๙๓	๙๘.๖๓	มากที่สุด
รวม	๔.๘๙	๙๗.๘๓	มากที่สุด

จากการสำรวจความพึงพอใจและประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบล
บ้านกุ่ม ในด้านการปฏิบัติงาน ด้าน ๔ ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มี
ความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย ๔.๘๙ ร้อยละ ๙๗.๘๓ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด

สรุป คะแนนความพึงพอใจในทุกด้าน ร้อยละ ๙๗.๘๓%

ข้อเสนอแนะ

๑. ควรมีบุคลากรด้านการประชาสัมพันธ์ประจำ เพื่อบริการแก่ประชาชน ผู้มาติดต่อที่มาใช้บริการ



แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย✓ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดแบบ
ประเมินนี้เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของท่านในการเข้ารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม
จึงขอความกรุณาตอบแบบประเมินตามความรู้สึกของท่านเพื่อที่จะได้นำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงการ
ให้บริการประชาชนต่อไป

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 |
| ☐ 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					
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับ ก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
๑.๕ ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
๑.๖ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
๒.ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
๒.๑ ความสุภาพกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)					
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)					
๒.๓ ความเอาใจใส่กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๒.๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี					
๒.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๒.๖ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๓.๒ ด้านความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
๓.๔ ความเพียงพอ ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
๓.๕ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ					
๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
๓.๗ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
๓.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ ๔.๑ ได้รับบริการตรงความต้องการ					
๔.๒ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์					
๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน					

ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติมอื่นๆ (โปรดระบุ)

๑.

๒.

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบประเมิน



แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย✓ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดแบบประเมินนี้เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของท่านในการเข้ารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม จึงขอความกรุณาตอบแบบประเมินตามความรู้สึของท่านเพื่อที่จะได้นำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการประชาชนต่อไป

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 |
| ☐ การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน | ☐ การชำระภาษีบำรุงท้องที่ |
| ☐ การชำระภาษีป้าย | ☐ อื่นๆ |

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจการให้บริการด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็นความคิด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	✓				
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ		✓			
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ		✓			
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับ ก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	✓				
๑.๕ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	✓				
๑.๖ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	✓				
๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
๒.๑ ความสุภาพกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อภัยยาศัยดี)	✓				
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	✓				
๒.๓ ความเอาใจใส่กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	✓				

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๒.๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	✓				
๒.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	✓				
๒.๖ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	✓				
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	✓				
๓.๒ ด้านความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	✓				
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	✓				
๓.๔ ความเพียงพอ ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ		✓			
๓.๕ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	✓				
๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	✓				
๓.๗ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	✓				
๓.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	✓				
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
๔.๑ ได้รับการตรงความต้องการ	✓				
๔.๒ ได้รับการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	✓				
๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	✓				

ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติมอื่นๆ (โปรดระบุ)

๑. ควรตั้งเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการ ประชาชน

๒.

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบประเมิน