



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง อำเภอเวียง จังหัดลำปาง

ที่ ๗๕๕๐๑/- ๒๕๖๕

วันที่ ๕ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปรายผลความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ มีผู้เข้าร่วมการประเมินความพึงพอใจจำนวน ๓๐ คน สํารวจความพึงพอใจให้ประชาชนผู้มารับบริการและรายงานประเมินผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ เพื่อบริหารความสะดวกรวดเร็วกับประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ดังนั้นจึงขอรายงานตามแบบประเมิน (ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมหนังสือฉบับนี้)

จากการสรุปรายผลความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จากผู้ตอบคำถามจำนวน ๓๐ คน พบว่า ประชาชนมีความถึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านที่ ๑ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการหน่วยงานคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๖ ด้านที่ ๒ ด้านช่องทางในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๖๖ ด้านที่ ๓ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๖ ด้านที่ ๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกคิดเป็นร้อยละ ๙๐.๙๓ ด้านที่ ๕ ด้านคุณภาพการให้บริการคิดเป็นร้อยละ ๙๑.๑๑ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง รวมแบบประเมินความพึงพอใจของการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง รวมทั้ง ๕ ด้าน เท่ากับ ๔.๘ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

(ลงชื่อ)

ผู้จัดทำข้อมูล

(นางสาวสุกัญญา เทพา)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

(ลงชื่อ)

(นายวิชาญ ลิ้จวน)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน

หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ)

(นายวิชาญ ลิ้จวน)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง

(ลงชื่อ)

(นายชรินทร์ มะโนแสน)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง

ภาคผนวก

## การประเมินผลโครงการ

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	วิธีการคำนวณ/เครื่องมือที่ใช้ในการวัด	ผลการดำเนินงาน
1.กลุ่มเป้าหมายเข้าร่วมโครงการไม่น้อยกว่าร้อยละ 70	ร้อยละ 70	<u>จำนวนผู้เข้าร่วม 30 x100</u> กลุ่มเป้าหมาย 30คน	คิดเป็นร้อยละ 100 <input checked="" type="checkbox"/> บรรลุตามค่าเป้าหมาย <input type="checkbox"/> ไม่บรรลุตามค่าเป้าหมาย
2.กลุ่มเป้าหมายมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก	ค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์ 4.21 – 5.00	การทดสอบแบบสอบถาม	ระดับความพึงพอใจผู้เข้าร่วมโครงการ ค่าเฉลี่ยที่ได้ 4.8 คิดเป็นร้อยละ 100 <input checked="" type="checkbox"/> บรรลุตามค่าเป้าหมาย <input type="checkbox"/> ไม่บรรลุตามค่าเป้าหมาย

### ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีแผนพบประชาชนสัมพันธ์เป็นการเฉพาะเกี่ยวกับงานใดงานหนึ่งให้ผู้เข้ามาใช้บริการสามารถเข้าถึงข้อมูลงานที่ติดต่อได้ง่าย
2. ควรให้พนักงานส่วนตำบลลงพื้นที่พบปะประชาชนเพื่อแจ้งการดำเนินงานด้านต่างๆ เช่น ด้านสวัสดิการผู้สูงอายุ / ผู้พิการ เข้าถึงสิทธิประโยชน์ต่างๆ
3. ควรศึกษาความพึงพอใจของประชาชนควบคู่ไปกับการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพื่อสามารถนำข้อมูลทั้งสองส่วนมาปรับปรุง พัฒนาการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

### สรุปผลของโครงการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง ประจำปี พ.ศ. 2565 จากผู้ตอบคำถามจำนวน 30 คน

- ด้านที่ 1 ด้าน กระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 94.66
- ด้านที่ 2 ด้านช่องทางในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 71.66
- ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.66
- ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 90.83
- ด้านที่ 5 ด้านคุณภาพให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.11

รวมแบบประเมินความพึงพอใจของการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง รวมทั้ง 5 ด้าน เท่ากับ 4.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

**ผลการประเมิน**  
**ใช้แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง**  
**ประจำปี พ.ศ. 2565**

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าร่วมตอบแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหงปรากฏในตาราง 1 – 8

**ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ**

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	16	53.30
หญิง	14	46.70
รวม	30	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 46.7 และเพศชาย จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3

**ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ**

อายุ/ปี	จำนวน/คน	ร้อยละ
ไม่เกิน 20 ปี	0	0.000
21 – 30 ปี	5	16.70
31 – 40 ปี	5	16.70
41 – 50 ปี	9	30.00
51 – 60 ปี	5	16.70
60 ปีขึ้นไป	6	20.00
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 รองลงมา มีอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 และมีอายุต่ำกว่า 51 – 60 ปี , 31 – 40 ปี , 21 – 30 ปี มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7

**ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ**

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	7	23.30
สมรส	21	70.00
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	2	6.70
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสมากที่สุด จำนวน 21 คนคิดเป็นร้อยละ 70.0 รองลงมา มีสถานภาพโสด จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 และมีสถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการศึกษา**

การศึกษา	จำนวน/คน	ร้อยละ
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	7	23.30
มัธยมศึกษาตอนต้น	5	16.70
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	6	20.00
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	4	13.30
ปริญญาตรี	8	26.70
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.000
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาชั้นปริญญาตรีมากที่สุดจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 รองลงมาจบการศึกษาชั้นประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 ถัดมาจบชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 และชั้นอนุปริญญา/ปวท./ปวส. จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3

**ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ**

อาชีพ	จำนวน/คน	ร้อยละ
พนักงานภาครัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3	10.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	4	13.30
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	5	16.70
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	4	13.30
นักเรียน/นักศึกษา	0	0.000
รับจ้างทั่วไป	4	13.30
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	1	3.30
เกษตรกร/ประมง	3	10.00
ว่างงาน	6	20.00
อื่นๆ	0	00.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพว่างงานมากที่สุด จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 รองลงมาอาชีพผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 16.70 ถัดมาอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 13.30 , อาชีพค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 13.30 , อาชีพพนักงานภาครัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 , อาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และ อาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.30

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน/บาท	จำนวน/คน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000	7	23.30
5,001 – 10,000	7	23.30
10,000 – 15,000	6	20.00
มากกว่า 15,000	10	33.30
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีเงินเดือนมากกว่า 15,000 บาท มากที่สุด จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30 รองลงมามีเงินเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 23.30 , เงินเดือน 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 23.30 และเงินเดือน 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจุบันอาศัยอยู่หมู่บ้าน

หมู่บ้าน	จำนวน/คน	ร้อยละ
หมู่ที่ 1 บ้านแหงเหนือ	2	6.70
หมู่ที่ 2 บ้านแหงใต้	3	10.00
หมู่ที่ 3 บ้านร่องเห็ด	4	13.30
หมู่ที่ 4 บ้านบ่อห้อย	7	23.30
หมู่ที่ 5 บ้านแม่งอน	3	10.00
หมู่ที่ 6 บ้านทุ่งโป่ง	2	6.70
หมู่ที่ 7 บ้านแหงเหนือ	3	10.00
หมู่ที่ 8 บ้านร่องเห็ดพัฒนา	4	13.30
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยหมู่ที่ 4 บ้านบ่อห้อย มากที่สุด จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 23.30 , หมู่ที่ 3 บ้านร่องเห็ด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 13.30 , หมู่ที่ 8 บ้านร่องเห็ดพัฒนา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 13.30 , หมู่ที่ 2 บ้านแหงใต้ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 , หมู่ที่ 5 บ้านแม่งอน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 , หมู่ที่ 7 บ้านแหงเหนือ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 , หมู่ที่ 1 บ้านแหงเหนือ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6.70 และหมู่ที่ 6 บ้านทุ่งโป่ง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6.70

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามท่านมาติดต่อบริการเรื่องใด

ท่านมาติดต่อบริการเรื่องใด	จำนวน/คน	ร้อยละ
เด็กแรกเกิด	3	10.00
สวัสดิการผู้สูงอายุ	5	16.70
สวัสดิการผู้มีความพิการ	2	6.70
ขออนุญาตก่อสร้าง/รื้อถอน/ขุด/ถมดิน	1	3.30
ขอน้ำอุปโภคและบริโภค	6	20.00
จดทะเบียนพาณิชย์	1	3.30
ชำระภาษี	1	3.30
ขอติดตั้งซ่อมแซมไฟฟ้า	5	16.70
ขายสินค้าให้กับ อบต.	3	10.00
ขอหนังสือรับรองต่างๆ	2	6.70
รับจ้างก่อสร้าง	1	3.30
ผู้ยากไร้	0	00.00
ร้องเรียนร้องทุกข์	0	00.00
ขอให้บริการกู้ชีพ – รับส่ง ผู้ป่วยติดเตียง	0	00.00
ขอรับการสนับสนุนงบประมาณ	0	00.00
อื่นๆ	0	00.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อบริการเรื่อง การขอน้ำอุปโภคและบริโภค จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 รองลงมาขอติดตั้งซ่อมแซมไฟฟ้าจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 16.70, สวัสดิการผู้สูงอายุ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 16.70 ,เด็กแรกเกิด จำนวน3 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ,ขายสินค้าให้กับ อบต. จำนวน3 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ,สวัสดิการผู้มีความพิการ จำนวน2 คน คิดเป็นร้อยละ 6.70 ,ขอหนังสือรับรองต่างๆ จำนวน2 คน คิดเป็นร้อยละ 6.70 ,ขออนุญาตก่อสร้าง/รื้อถอน/ขุด/ถมดิน จำนวน1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.30 ,จดทะเบียนพาณิชย์ จำนวน1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.30 ,ชำระภาษี จำนวน1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.30 ,รับจ้างก่อสร้าง จำนวน1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.30

## ข้อมูลตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจ

ตารางที่ 2.1 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในภาพรวมของผู้เข้าร่วมประเมินตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

ด้าน	$\bar{x}$	S.D	ระดับ
1.ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน	4.94	.479	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางในการให้บริการ	4.71	1.33	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	4.94	.608	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.90	.639	มากที่สุด
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.9	.849	มากที่สุด
รวม	4.8	2.312	มากที่สุด

จากตารางที่ 2.1 พบว่า ระดับระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ , ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านช่องทางในการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่นๆ

### ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน

ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน	$\bar{x}$	S.D	ระดับ
1. มีการให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.93	.179	มากที่สุด
2. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา	4.9	0.3	มากที่สุด
3. มีการรับฟังข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ	5.0	0	มากที่สุด
4. การรับแจ้งข้อมูลข่าวสาร ฉับไว และชัดเจน	4.93	.24	มากที่สุด
5. มีอุปกรณ์และเครื่องมือทันสมัยมีคุณภาพต่อการให้บริการ	4.93	.24	มากที่สุด
รวม	4.94	.479	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า ระดับระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 5.0 คิดเป็นร้อยละ 100 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่ามีการรับฟังข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ มีการให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน , การรับแจ้งข้อมูลข่าวสาร ฉับไว และชัดเจน , มีอุปกรณ์และเครื่องมือทันสมัยมีคุณภาพต่อการให้บริการ และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่นๆ



### ด้านช่องทางในการให้บริการ

ด้านช่องทางในการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ระดับ
1. มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์)	4.66	.471	มากที่สุด
2. มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ	4.6	.489	มากที่สุด
3. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน	4.83	.372	มากที่สุด
4. มีการให้บริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่อย่างเป็นทางการเป็นระบบและรวดเร็ว	4.76	.422	มากที่สุด
รวม	4.71	1.33	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า ระดับระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านด้านช่องทางในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.71 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าข้อมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และรองลงมา มีการให้บริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่อย่างเป็นทางการเป็นระบบและรวดเร็วมีค่าเฉลี่ยสูงสุด

### ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ระดับ
1. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	4.93	.249	มากที่สุด
2. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.93	.179	มากที่สุด
3. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.93	.179	มากที่สุด
4. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และไม่เลือกปฏิบัติ	4.93	.179	มากที่สุด
5. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	4.9	0.3	มากที่สุด
รวม	4.94	.608	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า ระดับระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.94 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าข้อให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว , ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ , ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

### ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x}$	S.D	ระดับ
1.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	5.0	0	มากที่สุด
2.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ	4.9	0.3	มากที่สุด
3. "คุณภาพและความทันสมัย"ของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ	4.86	.339	มากที่สุด
4.ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.86	.339	มากที่สุด
รวม	4.94	.639	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า ระดับระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.94 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าข้อ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และรองลงมาความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ

### ด้านคุณภาพการให้บริการ

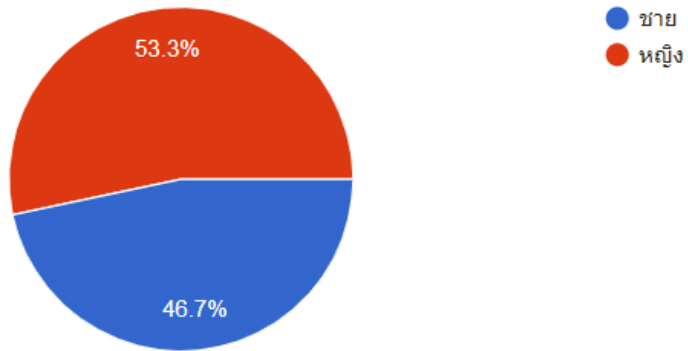
ด้านคุณภาพการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ระดับ
1. ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และลดค่าใช้จ่ายในการภาษี	4.9	0.3	มากที่สุด
2. สามารถจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมต่างๆเพิ่มมากขึ้นอย่างครบถ้วน ถูกต้อง เป็นธรรมเสมอภาค	4.9	0.3	มากที่สุด
3. ประชาชนเกิดความเข้าใจ พึงพอใจและมั่นใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง	4.93	.249	มากที่สุด
รวม	4.9	.672	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า ระดับระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.9 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าข้อ ประชาชนเกิดความเข้าใจ พึงพอใจและมั่นใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหงและรองลงมาข้อ ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และลดค่าใช้จ่ายในการติดต่อภาษี , สามารถจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมต่างๆเพิ่มมากขึ้นอย่างครบถ้วนถูกต้องเป็นธรรมเสมอภาค

# ตอนที่ 1 แผนภูมิวงกลมแสดงข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน

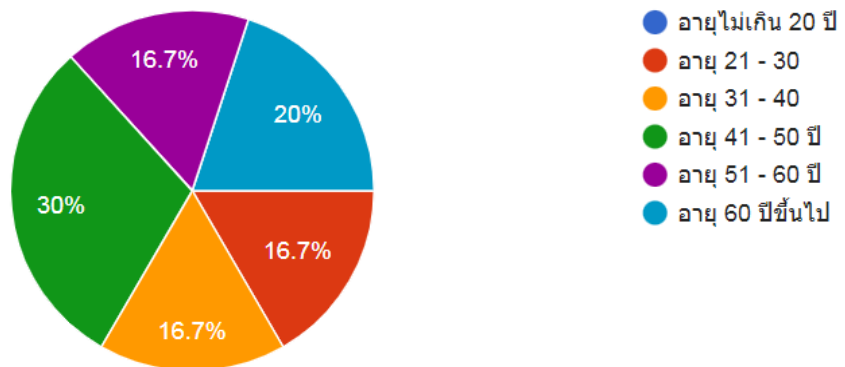
## 1. เพศ

คำตอบ 30 ข้อ



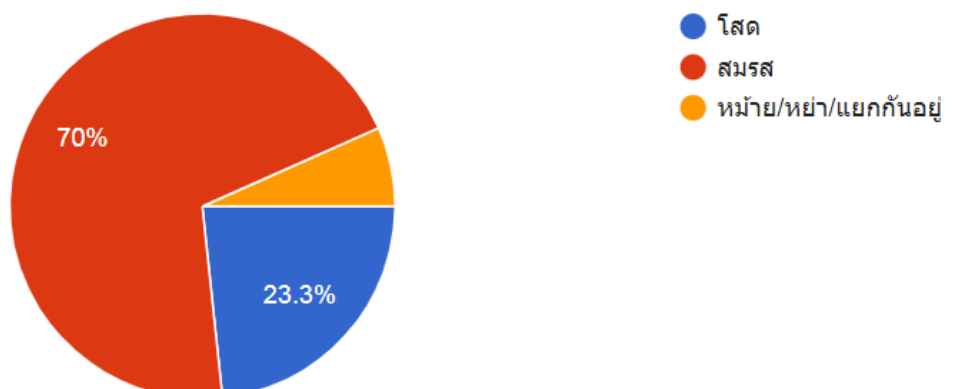
## 2. อายุ

คำตอบ 30 ข้อ



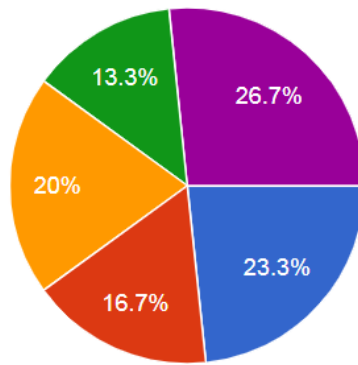
## 3. สถานภาพ

คำตอบ 30 ข้อ



#### 4. การศึกษา

คำตอบ 30 ข้อ

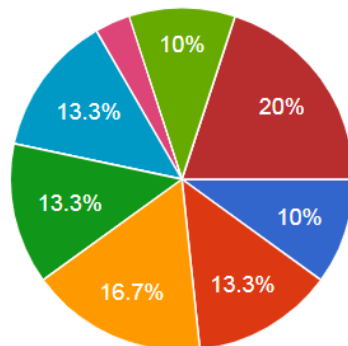


- ประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน
- มัธยมศึกษาตอนต้น
- มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช.
- อนุปริญญา / ปวท. / ปวส.
- ปริญญาตรี
- สูงกว่าปริญญาตรี

#### 5. อาชีพ

คำตอบ 30 ข้อ

 คัดลอก

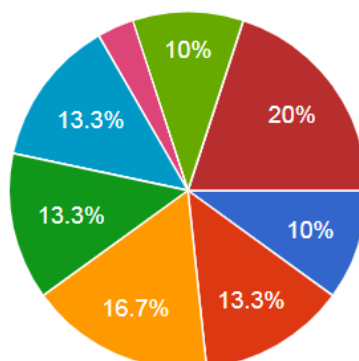


- พนักงานภาครัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
- ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท
- ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ
- ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ
- นักเรียน/นักศึกษา
- รับจ้างทั่วไป
- แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ
- เกษตรกร/ประมง

▲ 1/2 ▼

#### 5. อาชีพ

คำตอบ 30 ข้อ

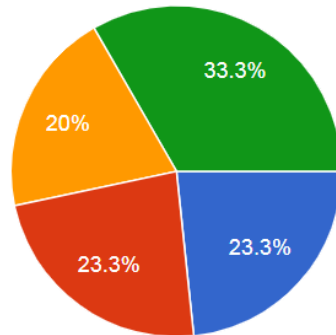


- ว่างงาน
- อื่นๆ

▲ 2/2 ▼

## 6. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

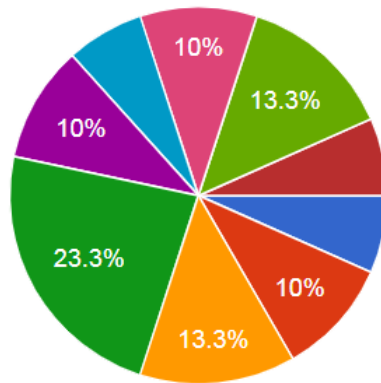
คำตอบ 30 ข้อ



- ต่ำกว่า 5,000 บาท
- 5,001 - 10,000 บาท
- 10,000 - 15,000 บาท
- มากกว่า 15,000 บาท

## 7. ปัจจุบันอาศัยอยู่หมู่บ้าน

คำตอบ 30 ข้อ

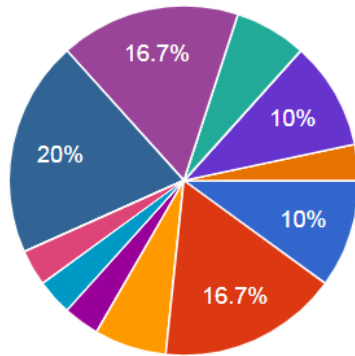


- หมู่ที่ 1 บ้านแหงเหนือ
- หมู่ที่ 2 บ้านแหงใต้
- หมู่ที่ 3 บ้านร่องเห็ด
- หมู่ที่ 4 บ้านบ่อห่อ
- หมู่ที่ 5 บ้านแมงอน
- หมู่ที่ 6 บ้านทุ่งโป่ง
- หมู่ที่ 7 บ้านแหงเหนือ
- หมู่ที่ 8 บ้านร่องเห็ดพัฒนา
- มาจากหมู่บ้านอื่น

8. ท่านมาติดต่อขอรับบริการเรื่องใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

คัดลอก

คำตอบ 30 ข้อ



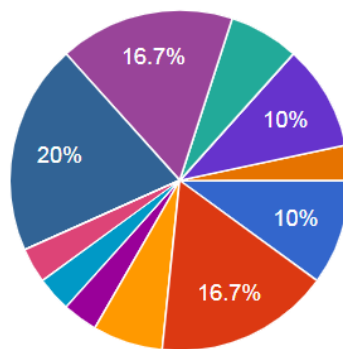
- เด็กแรกเกิด
- สวัสดิการผู้สูงอายุ
- สวัสดิการผู้มีความพิการ
- ผู้ยากไร้
- ขออนุญาตก่อสร้าง/รื้อถอน/ขุด/ถมดิน
- จดทะเบียนพาณิชย์
- ชำระภาษี
- ร้องเรียนร้องทุกข์

▲ 1/2 ▼

8. ท่านมาติดต่อขอรับบริการเรื่องใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

คัดลอก

คำตอบ 30 ข้อ

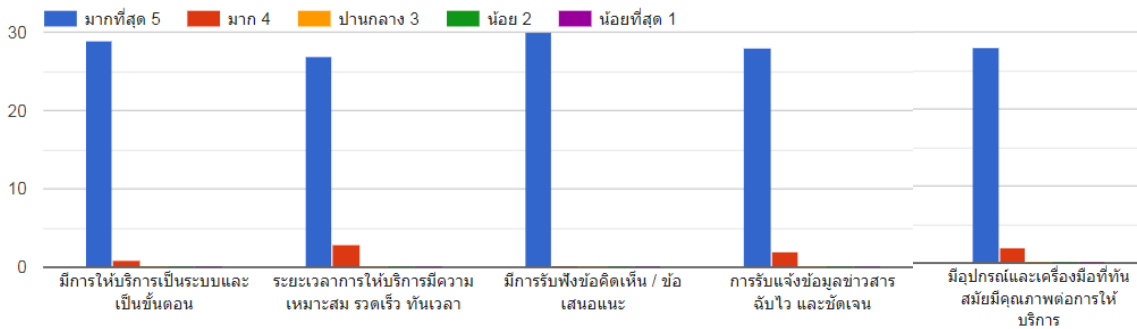


- ขอให้บริการกู้ชีพ - รับ ส่ง ผู้ป่วยติดเตียง
- ขอให้นำเพื่อการอุปโภคและบริโภค
- ขอติดตั้งและซ่อมแซมไฟฟ้า
- ขอหนังสือรับรองต่างๆ
- ขอรับการสนับสนุนงบประมาณ
- ขายสินค้าให้กับ อบต.
- รับจ้างก่อสร้าง
- อื่นๆ

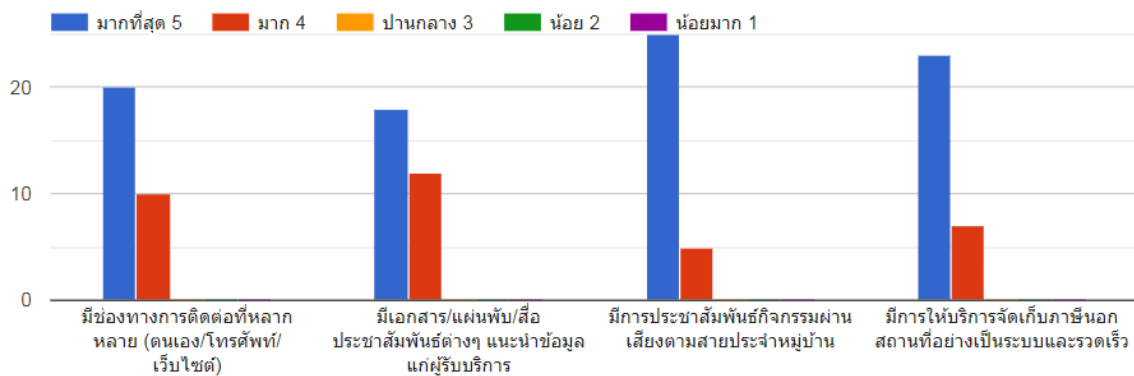
▲ 2/2 ▼

## ข้อมูลตอนที่ 2 แผนภูมิแท่งแสดงระดับความพึงพอใจ

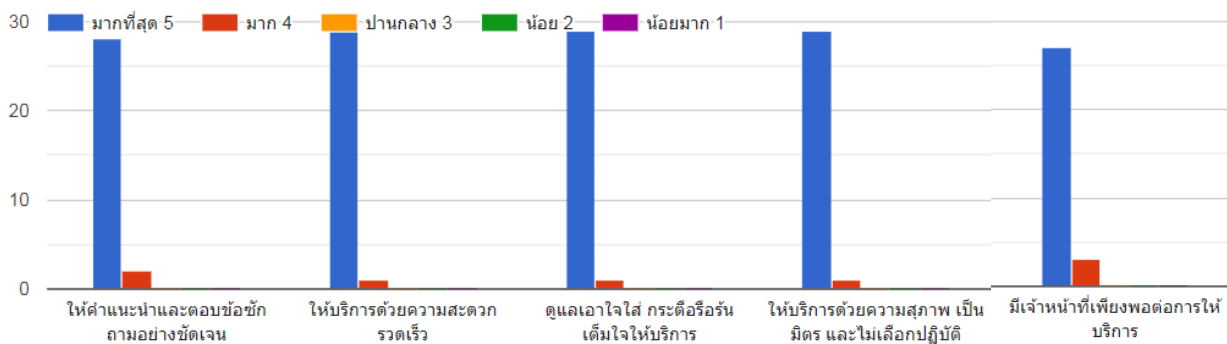
### 2.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน



### 2.2 ด้านช่องทางในการให้บริการ

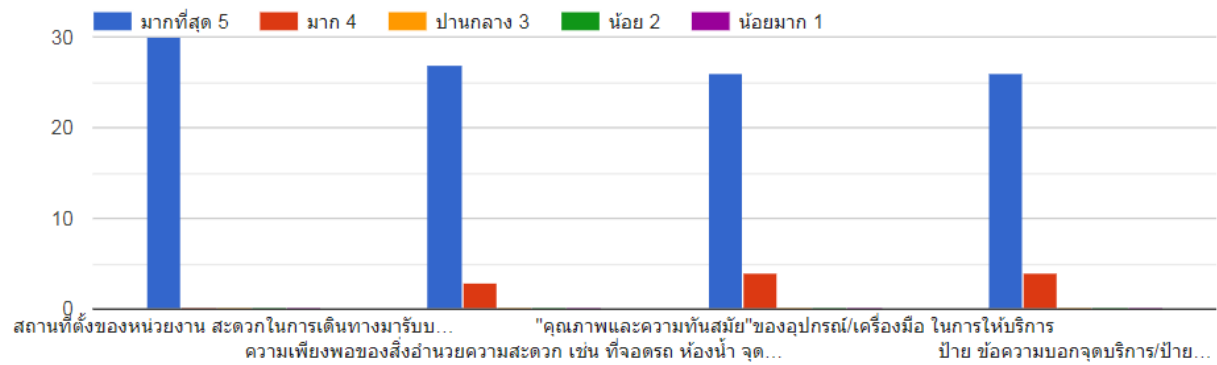


### 2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ



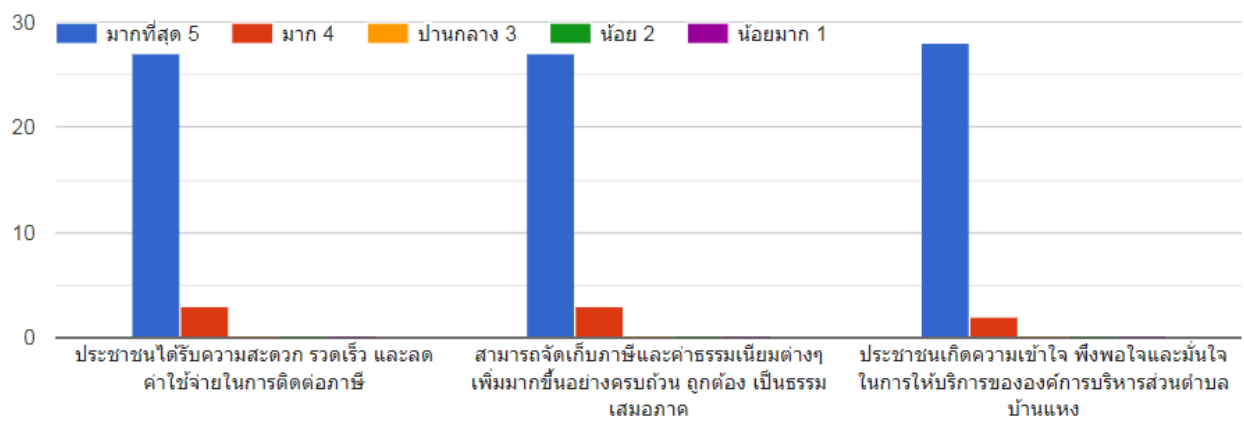
## 2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

คัดลอก



## 2.5 ด้านคุณภาพการให้บริการ

คัดลอก





แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง  
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

**ตอนที่ 1** ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมินค่าชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย / ลงใน ( )  
หน้าข้อความตรงกับข้อมูลของท่าน (จำนวน 30 คน)

เพศ

ชาย

หญิง

อายุ

อายุไม่เกิน 20 ปี

อายุ 21 – 30 ปี

อายุ 31 – 40 ปี

อายุ 41 – 50 ปี

อายุ 51 – 60 ปี

อายุ 60 ปีขึ้นไป

สถานภาพ

โสด

สมรส

หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่

การศึกษา

ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน

มัธยมศึกษาตอนต้น

มัธยมศึกษาตอนปลาย /ปวช.

อนุปริญญา / ปวท. / ปสว.

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

อาชีพ

พนักงานภาครัฐ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ

ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท

ผู้ประกอบการ / เจ้าของธุรกิจ

ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ

นักเรียน / นักศึกษา

รับจ้างทั่วไป

แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ

เกษตรกร / ประมง

ว่างาน

อื่นๆ

รายได้ต่อเดือน

ต่ำกว่า 5,000 บาท

5,001 / 10,000 บาท

10,000 – 15,000 บาท

มากกว่า 15,000 บาท

ปัจจุบันอาศัยอยู่หมู่บ้าน

หมู่ที่ 1 บ้านแหงเหนือ

หมู่ที่ 2 บ้านแหงใต้

หมู่ที่ 3 บ้านร่องเห็ด

หมู่ที่ 4 บ้านบ่อห้อย

หมู่ที่ 5 บ้านแม่บอน

หมู่ที่ 6 บ้านทุ่งโป่ง

หมู่ที่ 7 บ้านแหงเหนือ

หมู่ที่ 8 บ้านร่องเห็ดพัฒนา

มาจากหมู่บ้านอื่น

ท่านมาติดต่อขอบริการเรื่องใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |                                                                     |                                                             |                                                  |
|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> เด็กแรกเกิด                                | <input type="checkbox"/> สวัสดิการผู้สูงอายุ                | <input type="checkbox"/> สวัสดิการผู้มีความพิการ |
| <input type="checkbox"/> ผู้ยากไร้                                  | <input type="checkbox"/> ขออนุญาตก่อสร้าง/รื้อถอน/ขุด/ถมดิน |                                                  |
| <input type="checkbox"/> จดทะเบียนพาณิชย์                           | <input type="checkbox"/> ชำระภาษี                           | <input type="checkbox"/> ร้องเรียนร้องทุกข์      |
| <input type="checkbox"/> ขอให้บริการกู้ชีพ – รับส่ง ผู้ป่วยติดเตียง |                                                             | <input type="checkbox"/> ขอน้ำอุปโภคและบริโภค    |
| <input type="checkbox"/> ขอติดตั้งและซ่อมแซมไฟฟ้า                   |                                                             | <input type="checkbox"/> ขอหนังสือรับรองต่างๆ    |
| <input type="checkbox"/> ขอรับการสนับสนุนงบประมาณ                   |                                                             | <input type="checkbox"/> ขายสินค้าให้กับ อบต.    |
| <input type="checkbox"/> รับจ้างก่อสร้าง                            | <input type="checkbox"/> อื่นๆ                              |                                                  |

**ตอนที่ 2** แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

**คำชี้แจง** โปรดใส่เครื่องหมาย / ลงใน ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับความต้องการของท่าน

พึงพอใจระดับมากที่สุด	มีค่า	5	คะแนน
พึงพอใจระดับมาก	มีค่า	4	คะแนน
พึงพอใจระดับปานกลาง	มีค่า	3	คะแนน
พึงพอใจน้อย	มีค่า	2	คะแนน
พึงพอใจระดับน้อยสุด	มีค่า	1	คะแนน

เรื่อง	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยสุด
<b>2.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน</b>					
- มีการให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน					
- ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา					
- มีการรับฟังข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ					
- การรับแจ้งข้อมูลข่าวสาร ฉับไว และชัดเจน					
- มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยมีคุณภาพต่อการให้บริการ					
<b>2.2 ด้านช่องทางในการให้บริการ</b>					
- มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์)					
- มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ					
- มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน					
- มีการให้บริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว					
<b>2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
- ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน					
- ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
- ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
- ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และไม่เลือกปฏิบัติ					
- มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ					

เรื่อง	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยสุด
<b>2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
- สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
- ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ					
- "คุณภาพและความทันสมัย"ของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการ ให้บริการ					
- ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย					
<b>2.5 ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>					
- ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และลดค่าใช้จ่ายใน การติดต่อภาษี					
- สามารถจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมต่างๆเพิ่มมากขึ้นอย่าง ครบถ้วน ถูกต้อง เป็นธรรมเสมอภาค					
- ประชาชนเกิดความเข้าใจ ฟังพอใจและมั่นใจในการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....