

**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป้า  
ประจำปีงบประมาณ 2564**

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ**

(ไม่แสดงรายละเอียดในการสรุปผล)

**ส่วนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ**

งานบริการที่ผู้ขอรับบริการ ณ จุดบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป้า ผลการสำรวจผู้รับบริการ ณ จุดบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป้า จำนวน 66 คน ที่ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ

**ตารางที่ 1 แสดงจำนวนผู้ขอรับบริการในแต่ละเรื่อง**

เรื่องขอรับบริการ	จำนวน (คน)
การใช้ Internet ตำบล	7
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	6
การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	6
การชำระภาษีบำรุงท้องที่	4
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	3
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	25
การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	2
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	5
การชำระภาษีป้าย	5
การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	1
การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร	1
อื่นๆ.....	
-การขอใช้รถกระบะเช่า	1
การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	-
การออกแบบอาคาร	-
การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	-
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์	-
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	-

### ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า ในภาพรวมและรายด้าน

#### ตารางที่ 2 แสดงร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ

คุณภาพการให้บริการ	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	90.3	3.4
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	81.5	3.1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	83.6	3.2
<b>ภาพรวม</b>	<b>85.1</b>	<b>3.2</b>

จากตารางที่ 2 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่าในการให้บริการทั้ง 3 ด้าน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจร้อยละ 85.1 เมื่อพิจารณาในรายด้านของการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า มีความพึงพอใจร้อยละ 90.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจร้อยละ 83.6 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจร้อยละ 81.5

#### การสรุปผลความพึงพอใจรายด้าน

ซึ่งจะประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่, ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

##### 1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 66 คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม, เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ และ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ตามลำดับ

##### 1.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	9	10	2	-	-
ร้อยละ	42.9	47.6	9.5	-	-

จากตารางที่ 3 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 21 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 42.9 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย ร้อยละ 47.6 มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ 9.5 มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

## 1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	10	8	3	-	-
ร้อยละ	47.6	38.1	14.3	-	-

จากตารางที่ 4 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 66 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 47.6 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ร้อยละ 38.1 มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ 14.3 มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

## 1.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	9	8	4	-	-
ร้อยละ	42.9	38.1	19.0	-	-

จากตารางที่ 5 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 21 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 42.9 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ร้อยละ 38.1 มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ 19.0 มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

## 1.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	11	5	5	-	-
ร้อยละ	52.4	23.8	23.8	-	-

จากตารางที่ 6 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 66 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 52.4 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่สามารถ

แก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ร้อยละ 23.8 มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ 23.8 มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

## 2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 66 คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน, ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว, มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจนและมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ตามลำดับ

### 2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	3	9	5	4	-
ร้อยละ	14.3	42.9	23.8	19.0	-

จากตารางที่ 7 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 66 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลคลองข่อย ส่วนใหญ่ร้อยละ 42.9 มีความพึงพอใจมากต่อช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ร้อยละ 23.8 มีความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 19.0 มีความพึงพอใจน้อย และร้อยละ 14.3 มีความพึงพอใจมากที่สุด

### 2.2 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	8	7	5	1	-
ร้อยละ	38.1	33.3	23.8	4.8	-

จากตารางที่ 8 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 66 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป้า ส่วนใหญ่ร้อยละ 38.1 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน ร้อยละ 33.3 มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ 23.8 มีความพึงพอใจปานกลาง และร้อยละ 4.7 มีความพึงพอใจน้อย

### 2.3 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนที่มีความสะดวก รวดเร็ว

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	7	8	5	-	-
ร้อยละ	33.3	38.1	23.8	-	-

จากตารางที่ 9 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 66 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 38.1 มีความพึงพอใจมากต่อขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนที่มีความสะดวก รวดเร็ว ร้อยละ 33.3 มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 23.8 มีความพึงพอใจปานกลาง

### 2.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการจัดให้มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	6	10	5	-	-
ร้อยละ	28.6	47.6	23.8	-	-

จากตารางที่ 10 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 66 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 47.6 มีความพึงพอใจมากต่อการจัดให้มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ร้อยละ 28.6 มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 23.8 มีความพึงพอใจปานกลาง

## 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 66 คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม, อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด, มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ และมีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม ตามลำดับ

### 3.1 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	7	6	7	1	-
ร้อยละ	33.3	28.6	33.3	4.8	-

จากตารางที่ 11 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 66 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป้า ส่วนใหญ่ร้อยละ 33.3 มีความพึงพอใจมากที่สุด และปานกลางต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ร้อยละ 28.6 มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ 4.8 มีความพึงพอใจน้อย

### 3.2 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	5	13	3	-	-
ร้อยละ	23.8	61.9	14.3	-	-

จากตารางที่ 12 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 66 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป้า ส่วนใหญ่ร้อยละ 61.9 มีความพึงพอใจมากต่อการมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ร้อยละ 23.8 มีความพึงพอใจมากที่สุด และร้อยละ 14.3 มีความพึงพอใจปานกลาง

### 3.3 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการมีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	2	13	6	-	-
ร้อยละ	9.5	61.1	28.6	-	-

จากตารางที่ 13 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 66 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป้า ส่วนใหญ่ร้อยละ 61.1 มีความพึงพอใจมากต่อการมีการจัดผังการ

ให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม ร้อยละ 28.6 มีความพึงพอใจปานกลาง และร้อยละ 9.5 มีความพึงพอใจมากที่สุด

### 3.4 อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	6	12	3	-	-
ร้อยละ	28.6	57.1	14.3	-	-

จากตารางที่ 14 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 66 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป้า ส่วนใหญ่ร้อยละ 57.1 มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ 28.6 มีความพึงพอใจมากที่สุด และร้อยละ 14.3 มีความพึงพอใจปานกลาง

ส่วนที่ 4 : ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป้าควรปรับปรุงด้านใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร	จำนวน 6 คน
ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน	จำนวน 2 คน
ด้านบริการการรับชำระภาษี	จำนวน 2 คน
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	จำนวน 1 คน
ด้านอื่นๆ (ระบุ).....	
บริการน้ำดื่ม	จำนวน 1 คน
สถานที่จอดรถ	จำนวน 1 คน
การประชาสัมพันธ์	จำนวน 1 คน

---