



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชีอำเภอบ้านหมี่จังหวัดลพบุรี โทร. ๐-๓๖๗๙-๘๕๐๓

ที่ ลบ ๗๓๘๐๑/๑๒๙ วันที่ ๑๓ ธันวาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนในด้าน

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ
๓. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ
๔. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
๕. ด้านผลการปฏิบัติงาน

ในการนี้ จึงขอรายงานงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ในภาพรวม ตามเอกสารที่แนบท้ายบันทึกข้อความฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ

(นางสาวประภาพรณ โพธิ์ทอง)  
นิติกรปฏิบัติการ

ลงชื่อ

(นางสาวกนิษฐา บุญมี)  
หัวหน้าสำนักปลัด

ลงชื่อ

(นายธัชยุทธ ทองเล็ก)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี ปฏิบัติหน้าที่  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี



### รายงานสรุปผล

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขี้ ในภาพรวม  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขี้ อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี

\*\*\*\*\*

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขี้ ได้สำรวจความพึงพอใจของ  
ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขี้ จำนวน ๔๔๐ คน แยกรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	จำนวน (ร้อยละ)	หมายเหตุ
ชาย	๒๐๓	๔๖.๑๔	
หญิง	๒๓๗	๕๓.๘๖	
รวม	๔๔๐	๑๐๐	

จากตารางที่ ๑ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๒๓๗ คน  
คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๘๖ และเพศชาย จำนวน ๒๐๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๑๔

ตารางที่ ๒ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	จำนวน (ร้อยละ)	หมายเหตุ
ต่ำกว่า ๒๖ ปี	๔๗	๑๐.๖๘	
๒๖ - ๔๐ ปี	๘๕	๑๙.๓๒	
๔๑ - ๕๕ ปี	๑๑๗	๒๖.๕๙	
๕๖ - ๖๙ ปี	๑๒๖	๒๘.๖๔	
๗๐ ปี ขึ้นไป	๖๕	๑๔.๗๗	
รวม	๔๔๐	๑๐๐	

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง ๕๖ - ๖๙ ปี  
จำนวน ๑๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๖๔ รองลงมา มีอายุ ๔๑-๕๕ ปี จำนวน ๑๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ  
๒๖.๕๙ อายุระหว่าง ๒๖ - ๔๐ ปีจำนวน ๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๓๒ มีอายุ ๗๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๖๕  
คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๗๗ และมีอายุต่ำกว่า ๒๖ ปี จำนวน ๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๖๘ ตามลำดับ

ตารางที่ ๓ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	จำนวน (ร้อยละ)	หมายเหตุ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๔๓	๙.๗๘	
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๔๘	๑๐.๙๑	
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๓๙	๘.๘๖	
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	๓๓	๗.๕	
นักเรียน/นักศึกษา	๓๘	๘.๖๔	
รับจ้างทั่วไป	๙๒	๒๐.๙๑	
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	๕๘	๑๓.๑๘	
เกษตรกร/ประมง	๕๔	๑๒.๒๗	
ว่างงาน	๓๕	๗.๙๕	
รวม	๔๔๐	๑๐๐	

จากตารางที่ ๓ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจส่วนใหญ่ มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน ๙๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๙๑ อาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ จำนวน ๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๑๘ อาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน ๕๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๒๗ อาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ๔๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๙๑ อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๗๘ อาชีพผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ จำนวน ๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๘๖ อาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๓๘ คน คิดเป็น ๘.๖๔ ว่างงาน จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๙๕ และอาชีพค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ จำนวน ๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๕ ตามลำดับ

ตารางที่ ๔ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	จำนวน (ร้อยละ)	หมายเหตุ
ประชาชน	๓๙๖	๘๙.๘๖	
หน่วยงานภาครัฐ	๕๔	๑๒.๒๗	
หน่วยงานภาคเอกชน	๑๗	๓.๘๗	
รวม	๔๔๐	๑๐๐	

จากตารางที่ ๔ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจส่วนใหญ่เป็นประชาชน จำนวน ๓๙๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘๖ หน่วยงานภาครัฐ จำนวน ๕๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๒๗ และหน่วยงานภาคเอกชน จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๘๗

ส่วนที่ ๒ แบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี ในภาพรวม

การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็น เกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี ในภาพรวม

(๑) ในส่วนของระดับความพึงพอใจ เกณฑ์ที่นำมาใช้แปลความหมายของค่าเฉลี่ย ได้กำหนดเกณฑ์ไว้ดังนี้

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

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
<b>ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ</b>							
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	✓					๔.๖๕	มากที่สุด
๒. มีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง		✓				๔.๔๗	มาก
๓. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	✓					๔.๕๙	มากที่สุด
๔. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	✓					๔.๕๕	มากที่สุด
๕. มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน							
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>							
๑. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	✓					๔.๖๑	มากที่สุด
๒. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน ผู้นำชุมชน เป็นต้น	✓					๔.๖	มากที่สุด
๓. มีจุดให้บริการที่เพียงพอต่อการให้บริการ		✓				๔.๕	มาก
๔. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ	✓					๔.๖๓	มากที่สุด

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ</b>							
๑. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	✓					๔.๕๘	มากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	✓					๔.๖๐	มากที่สุด
๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	✓					๔.๕๘	มากที่สุด
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว	✓					๔.๖๐	มากที่สุด
๕. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ตามหลักข้อกฎหมาย	✓					๔.๖๕	มากที่สุด
๖. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	✓					๔.๖๘	มากที่สุด
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>							
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	✓					๔.๖๕	มากที่สุด
๒. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ อินเทอร์เน็ต ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ	✓					๔.๖๐	มากที่สุด
๓. สถานที่ มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ	✓					๔.๕๒	มากที่สุด
๔. ป้าย แสดงข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	✓					๔.๖๖	มากที่สุด
<b>ด้านผลการปฏิบัติงาน</b>							
๑. การให้บริการมีประโยชน์ คุ่มค่าต่อประชาชนส่วนรวม	✓					๔.๖๒	มากที่สุด
๒. การให้บริการเป็นไปด้วยความโปร่งใส	✓					๔.๖๐	มากที่สุด
๓. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่เกิดผลการดำเนินงาน มีความบกพร่อง	✓					๔.๖๑	มากที่สุด
๔. ความพึงพอใจต่อการให้บริการกฎหมายในภาพรวม	✓					๔.๖๖	มากที่สุด

สรุป

๑. ความพึงพอใจที่มีต่อระบบการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชีซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ ในส่วนของเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบในส่วนของเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง มีค่าระดับ ๔.๖๘

๒. ความพึงพอใจที่มีต่อระบบการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชีซึ่งอยู่ในระดับน้อยที่สุด คือ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ในส่วนของมีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง มีค่าระดับ ๔.๔๗

๓. ความพึงพอใจที่มีต่อระบบการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าระดับ ๔.๖๒ คิดเป็นความพึงพอใจในร้อยละ ๙๒.๓