



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง สำนักปลัด งานบริหารทั่วไป

ที่ นฐ ๗๕๙๐๑/ ๗๗๗ วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง

ตามที่สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยมีประชาชนร่วมแสดงความคิดเห็นและประเมินการสำรวจความพึงพอใจฯ จำนวน ๕๓ ราย นั้น

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง จึงขอสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสุดา สง่าแสง)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง

- ความเห็นรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง

เพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(นางสาวรดาภักดิ์ สอนพ่วง)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง

- ความเห็นรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง

เพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(นางสาวรดาภักดิ์ สอนพ่วง)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง

- ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง

.....

(ลงชื่อ).....

(นายประเสริฐ สอพุก)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง



รายงานผลแบบสอบถามความพึงพอใจ

ผู้รับบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

และการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕











สำรวจและรวบรวมโดยสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง  
อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

สรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจ  
ของผู้รับบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน  
และการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕



แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕  
มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน ๘๐ คน รายละเอียด ดังนี้

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
<b>เพศ</b>			
 ชาย	๓๕	๔๓.๗๕	
 หญิง	๔๕	๕๖.๒๕	
<b>อายุ</b>			
 ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒	๒.๕	
 ๒๑ - ๔๐ ปี	๓๘	๔๗.๕๐	
 ๔๑ - ๖๐ ปี	๒๓	๒๘.๗๕	
 ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๗	๒๑.๒๕	
<b>วุฒิการศึกษา</b>			
 ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	๑๙	๒๓.๗๕	
 มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๒๕	๓๑.๒๕	
 ปริญญาตรี	๓๓	๔๑.๒๕	
 สูงกว่าปริญญาตรี	๓	๓.๗๕	
<b>อาชีพของผู้มารับบริการ</b>			
 เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๒๘	๓๕	
 ผู้ประกอบการ	๑๒	๑๕	
 รับจ้างทั่วไป	๓๖	๔๕	
 องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๔	๕	
 อื่น ๆ โปรดระบุ	-	-	



## ตอนที่ ๒ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ						
	มากที่สุด ๕	มาก ๔	ปานกลาง ๓	น้อย ๒	น้อยที่สุด ๑	ค่าเฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจ
<b>๑.ด้านเวลา</b>							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๖๓	๑๗	-	-	-	๔.๗๙	มากที่สุด
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๕๘	๒๒	-	-	-	๔.๗๓	มากที่สุด
<b>๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>							
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๗๓	๗	-	-	-	๔.๙๑	มากที่สุด
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๒๖	๒๒	๓๒	-	-	๓.๙๓	ปานกลาง
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๖๐	๒๐	-	-	-	๔.๗๕	มากที่สุด
<b>๓.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>							
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๘๐	-	-	-	-	๕	มากที่สุด
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๘๐	-	-	-	-	๕	มากที่สุด
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้	๖๙	๑๑	-	-	-	๔.๘๖	มากที่สุด
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๘๐	-	-	-	-	๕	มากที่สุด
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๘๐	-	-	-	-	๕	มากที่สุด
<b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๗๐	๑๐	-	-	-	๔.๘๘	มากที่สุด
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๖๕	๑๕	-	-	-	๔.๘๑	มากที่สุด
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์	๘๐	-	-	-	-	๕	มากที่สุด
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๘๐	-	-	-	-	๕	มากที่สุด
<b>๕.ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด.....</b>	๖๓	๑๒	๕	-	-	๔.๗๓	มากที่สุด

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**  
**การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ**  
**ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม**

.....

ในการดำเนินการเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชน จำนวน ๘๐ คน และได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบของตาราง โดยแบ่งผลการวิเคราะห์ออกเป็น ๓ ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล**

**ส่วนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมาใช้บริการของแต่ละส่วนราชการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม จำนวน ๕ ส่วนราชการ ได้แก่ ๑)สำนักปลัด ๒)กองคลัง ๓)กองช่าง ๔)การการศึกษาศาสนา และวัฒนธรรม ๕)กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง จำนวน ๕ ด้าน ได้แก่ ๑.ด้านเวลา ๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๕. ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม**

**ส่วนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะ**

**ส่วนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล**

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวน ๘๐ คน แบ่งเป็นเพศชาย จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๗๕ เพศหญิง ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๒๕ แบ่งตามช่วงอายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๕๐ อายุ ๒๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๕๐ อายุ ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๗๕ อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๒๕ แบ่งตามวุฒิการศึกษา ระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๗๕ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๒๕ ระดับปริญญาตรี จำนวน ๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๒๕ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๗๕ แบ่งตามอาชีพของผู้มารับบริการ โดยประกอบอาชีพเกษตรกร/องค์กรเกษตรกร จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕ อาชีพผู้ประกอบการ จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕ อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕



**ส่วนที่ ๒** ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการมาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง ประกอบด้วย ๕ ด้าน ดังนี้

**ด้านที่ ๑ ด้านเวลา**

๑. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด

**ด้านที่ ๒ ด้านขั้นตอนการให้บริการ**

๑. การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด
๒. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง
๓. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด

**ด้านที่ ๓ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ**

๑. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด
๒. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด
๓. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด
๔. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด
๕. การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด

**ด้านที่ ๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

๑. ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด
๒. จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด
๓. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด
๔. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด

**ด้านที่ ๕ ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด**

**ส่วนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะ**

**ด้านการพัฒนา** ควรจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาให้ครอบคลุมทุกพื้นที่

**ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย** แก้ไขปัญหาให้ประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ทันท

เหตุการณ์ และประชาชนได้รับความช่วยเหลืออย่างทั่วถึง

**ด้านแหล่งน้ำทำการเกษตร** ควรดำเนินการสำรวจและขุดลอกคลองภายในพื้นที่ตำบลบ้านยาง ที่ดินเงินและมีวัชพืชปกคลุมเพื่อให้เกษตรกรมีน้ำใช้ทำการเกษตรเพียงพอ

ภาคผนวก



แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน  
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ  ๑) ชาย  ๒) หญิง
๒. อายุ  ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี  ๒) ๒๑ - ๔๐  ๓) ๔๑ - ๖๐ ปี  ๔) ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด  
 ๑) ประถมศึกษา  ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า  
 ๓) ปริญญาตรี  ๔) สูงกว่าปริญญาตรี
๔. อาชีพของผู้มารับบริการ  
 ๑) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร  ๒) ผู้ประกอบการ  
 ๓) ประชาชนผู้มารับบริการ  ๔) อื่นๆ โปรดระบุ.....

หัวข้อแบบสอบถามพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
<b>๑. ด้านเวลาการให้บริการ</b>					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
<b>๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					
<b>๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น					
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
<b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่มหนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
<b>๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ</b>					
<b>๕. ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการใน ภาพรวม อยู่ในระดับใด</b>					

ข้อเสนอแนะ .....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้