



# รายงานผลการประเมิน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ  
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕



องค์การบริหารส่วนตำบลบางปะหัน  
อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

**สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ**  
**ของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางปะหัน**  
**มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๖๓ คน มีรายละเอียดดังนี้**

\*\*\*\*\*

**ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป**

๑. เพศ	๑. ชาย	จำนวน	คน
	๒. หญิง	จำนวน	คน
๒. อายุ	๑. ๒๐ - ๓๐ ปี	จำนวน	คน
	๒. ๓๑ - ๔๐ ปี	จำนวน	คน
	๓. ๔๑ - ๕๐ ปี	จำนวน	คน
	๔. ๕๑ - ๖๐ ปี	จำนวน	คน
๓. การศึกษา	๑. มัธยมศึกษา/หรือต่ำกว่า	จำนวน	คน
	๒. อนุปริญญา/เทียบเท่า	จำนวน	คน
	๓. ปริญญาตรี	จำนวน	คน
	๔. สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน	คน
๔. อาชีพหลัก	๑. เกษตร/องค์กรเกษตร	จำนวน	คน
	๒. เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	จำนวน	คน
	๓. ค้าขาย/ผู้ประกอบการ	จำนวน	คน
	๔. รับจ้าง	จำนวน	คน
	๕. ประชาชนผู้รับบริการ	จำนวน	คน
	๖. อื่น ๆ (โปรดระบุ)	จำนวน	คน

**ส่วนที่ ๒** ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจประกอบด้วย ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ แยกตามรายละเอียดดังนี้

**๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ**

ความพึงพอใจในด้านต่างๆต่อผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ยรวม
	ดีมาก (๑๐๐)	ดี (๘๐)	ปานกลาง (๖๐)	พอใจ (๔๐)	ควรปรับปรุง (๐)	ค่าเฉลี่ย	
มีความชัดเจนและอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๓๗	๑๖	๑๐			๘๘.๕๗	๘๘.๕๗
ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและไม่ซับซ้อน	๓๗	๑๖	๑๐			๘๘.๕๗	
มีความเร็ว ทันตามกำหนดเวลา/ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม	๓๗	๑๖	๑๐			๘๘.๕๗	
ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง	๓๗	๑๖	๑๐			๘๘.๕๗	
มีตัวอย่างคำร้อง แบบพิมพ์ต่างๆ ไว้เป็นตัวอย่างชัดเจน	๓๗	๑๖	๑๐			๘๘.๕๗	
ระหว่างกรอกรับบริการแจ้งให้ผู้บริการทราบพร้อมทั้งแจ้งเวลาแล้วเสร็จ	๓๗	๑๖	๑๐			๘๘.๕๗	

## ๒. ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจในด้านต่างๆต่อผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ยรวม
	ดีมาก (๑๐๐)	ดี (๘๐)	ปานกลาง (๖๐)	พอใจ (๔๐)	ควรปรับปรุง (๐)	ค่าเฉลี่ย	
มีการประชาสัมพันธ์ถึงขั้นตอนระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน	๓๔	๒๙				๙๐.๗๙	๙๐.๗๙
ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๓๔	๒๙				๙๐.๗๙	
จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรือ E mail เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา	๓๔	๒๙				๙๐.๗๙	

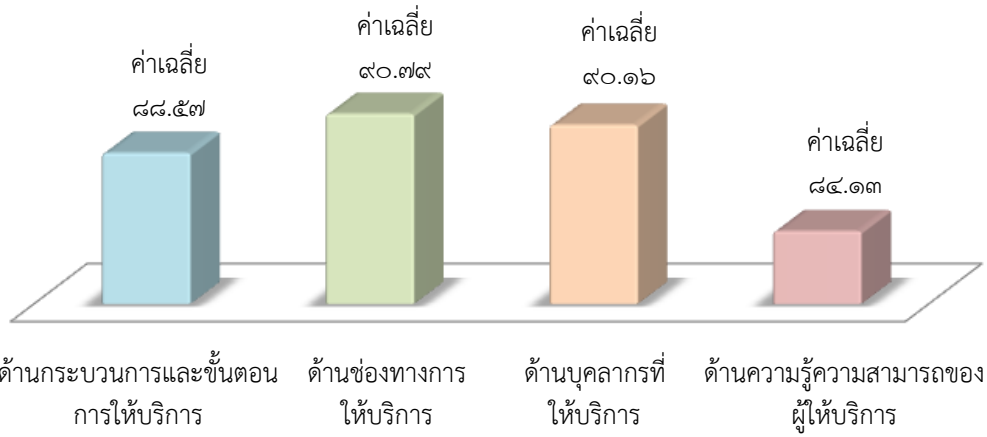
## ๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ความพึงพอใจในด้านต่างๆต่อผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ยรวม
	ดีมาก (๑๐๐)	ดี (๘๐)	ปานกลาง (๖๐)	พอใจ (๔๐)	ควรปรับปรุง (๐)	ค่าเฉลี่ย	
ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส	๓๕	๒๕	๓			๙๐.๑๖	๙๐.๑๖
มีความพร้อมและกระตือรือร้นในการให้บริการ	๓๕	๒๕	๓			๙๐.๑๖	
ให้ความช่วยเหลือนอกจากภารกิจ เช่น สามารถแนะนำบุคคลที่สามารถให้บริการในเรื่องอื่น ที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานของตนได้	๓๕	๒๕	๓			๙๐.๑๖	
สอบถามความต้องการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ	๓๕	๒๕	๓			๙๐.๑๖	
ให้การต้อนรับผู้รับบริการด้วยไมตรีจิตและให้บริการด้วยความเอาใจใส่	๓๕	๒๕	๓			๙๐.๑๖	
การรอรับบริการต้องแจ้งระยะเวลาในการทำการให้ผู้รับบริการทราบ	๓๕	๒๕	๓			๙๐.๑๖	

## ๔. ด้านความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจในด้านต่างๆต่อผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ยรวม
	ดีมาก (๑๐๐)	ดี (๘๐)	ปานกลาง (๖๐)	พอใจ (๔๐)	ควรปรับปรุง (๐)	ค่าเฉลี่ย	
ความชำนาญในงานและหน้าที่ที่รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๒๐	๓๖	๗			๘๔.๑๓	๘๔.๑๓
มีความรู้เกี่ยวกับข่าวสารต่างๆของหน่วยงาน	๒๐	๓๖	๗			๘๔.๑๓	
สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้	๒๐	๓๖	๗			๘๔.๑๓	
มีทักษะต่อการปฏิบัติงาน และมีปฏิญาณไหวพริบในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ	๒๐	๓๖	๗			๘๔.๑๓	
สามารถให้คำปรึกษา แนะนำ แก่ผู้มารับบริการอย่างถูกต้องและครบถ้วน	๒๐	๓๖	๗			๘๔.๑๓	

## สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ



ประเด็นสอบถาม	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ยรวม
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใจ	ควรปรับปรุง	
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	37	16	10			88.57
ด้านช่องทางการให้บริการ	34	29				90.79
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	35	25	3			90.16
ด้านความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ	20	36	7			84.13

**แบบสอบถามความพึงพอใจ**  
**องค์การบริหารส่วนตำบลบางปะหัน อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**

.....

**คำชี้แจง**

แบบสอบถามนี้ จัดทำขึ้น เพื่อสำรวจความพึงพอใจ ของผู้เข้ารับบริการ ที่มีต่อการปฏิบัติงานในภาพรวม ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปะหัน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

จึงขอความร่วมมือให้ท่านตอบแบบสอบถามให้ตรงตามระดับความพึงพอใจของท่าน โดยแบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ประกอบด้วย

**ส่วนที่ ๑** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ส่วนที่ ๒** คำถามเกี่ยวกับกับพึงพอใจและแรงจูงใจฯ ประกอบด้วย ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ

**ส่วนที่ ๓** ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

การแสดงความคิดเห็นของท่าน จะเป็นประโยชน์และเป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไขการปฏิบัติงาน ต่อไป

**ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย  ลงใน  ที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านหน้าข้อความต่อไปนี้

๑. เพศ

ชาย

หญิง

๒. อายุ

๒๐ - ๓๐ ปี

๓๑ - ๔๐ ปี

๔๑ - ๕๐ ปี

๕๑ - ๖๐ ปี

๓. วุฒิการศึกษา

มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า

อนุปริญญา/เทียบเท่า

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

๔. ประเภทตำแหน่ง

เกษตร/องค์กรเกษตร

เอกชน/รัฐวิสาหกิจ

ค้าขาย/ผู้ประกอบการ

รับจ้าง

ประชาชนผู้รับบริการ

อื่นๆ (โปรดระบุ).....

**ส่วนที่ ๒** ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่องระดับการตัดสินใจ ข้อละ ๑ ช่อง โดยมีค่าน้ำหนัก ดังนี้

ระดับ ๕ หมายถึง ระดับมากที่สุด

ระดับ ๔ หมายถึง ระดับมาก

ระดับ ๓ หมายถึง ระดับปานกลาง

ระดับ ๒ หมายถึง ระดับน้อย

ระดับ ๑ หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ ๒ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ (ต่อ)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับการตัดสินใจ ข้อละ ๑ ช่อง โดยมีค่าน้ำหนัก ดังนี้

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
<b>ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๑. มีความชัดเจนและอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
๒. มีความเร็ว ทันตามกำหนดเวลา/ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม					
๓. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง					
๔. มีตัวอย่างคำร้อง แบบพิมพ์ต่างๆ ไว้เป็นตัวอย่างชัดเจน					
๕. ระหว่างการรอรับบริการแจ้งให้ผู้บริการทราบพร้อมทั้งแจ้งเวลาแล้วเสร็จ					
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
๑. มีการประชาสัมพันธ์ถึงขั้นตอนระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน					
๒. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
๓. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรือ E mail เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา					
<b>ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>					
๑. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส					
๒. มีความพร้อมและกระตือรือร้นในการให้บริการ					
๓. ให้ความช่วยเหลือนอกจากภารกิจ เช่น สามารถแนะนำบุคคลที่สามารถให้บริการในเรื่องอื่น ที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานของตนได้					
๔. สอบถามความต้องการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ					
๕. ให้การต้อนรับผู้รับบริการด้วยไมตรีจิตและให้บริการด้วยความเอาใจใส่					
๖. การรอรับบริการต้องแจ้งระยะเวลาในการทำการให้ผู้รับบริการทราบ					
<b>ด้านความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ</b>					
๑. ความชำนาญในงานและหน้าที่ที่รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๒. มีความรู้เกี่ยวกับข่าวสารต่างๆของหน่วยงาน					
๓. สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้					
๔. มีทักษะต่อการปฏิบัติงาน และมีปฏิญาณไหวพริบในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ					
๕. สามารถให้คำปรึกษา แนะนำ แก่ผู้มารับบริการอย่างถูกต้องและครบถ้วน					

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือ  
สำนักปลัด.องค์การบริหารส่วนตำบลบางปะหัน