



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านทาน
เรื่อง ประกาศผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านทาน

.....

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านทาน จึงได้สำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
บ้านทาน และได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจเรียบร้อยแล้ว

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านทาน จึงขอประกาศผลการประเมินความพึงพอใจต่อการ
ให้บริการ เพื่อให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๐ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายสำรอง สุขโข)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านทาน

**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านทานอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕**

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ
(ไม่แสดงรายละเอียดในการสรุปผล)

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

งานบริการที่ผู้ขอรับบริการ ณ จุดบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านทาน ผลการสำรวจ
ผู้รับบริการ ณ จุดบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านทาน จำนวน ๕๐ คน ที่ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนผู้ขอรับบริการในแต่ละเรื่อง

เรื่องขอรับบริการ	จำนวน (คน)
การใช้ Internet ตำบล	-
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๕
การชำระภาษี ต่างๆ	๑๐
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	-
การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ	๕
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๑๐
การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	๑๐
การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	๑๐
การขอจดทะเบียนพาณิชย์	-

ตอนที่ ๒ : ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านทาน อ.บ้านลาด จ.เพชรบุรี

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านทาน

การสรุปผลความพึงพอใจรายด้าน

๑. เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ
การวางตัว เรียบร้อย

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๑๒	๒๘	๑๐	-	-
ร้อยละ	๒๔.๐	๕๖.๐	๒๐.๐	-	-

จากตารางที่ ๑ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๕๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านทาน ส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๖.๐ มีความพึงพอใจมากต่อเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย ร้อยละ ๒๔.๐ มีความพึงพอใจมากที่สุด และร้อยละ ๒๐.๐ มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๑๑	๓๐	๙	-	-
ร้อยละ	๒๒.๐	๖๐.๐	๑๘.๐	-	-

จากตารางที่ ๒ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๕๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านทาน ส่วนใหญ่ร้อยละ ๖๐.๐ มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ร้อยละ ๒๒.๐ มีความพึงพอใจมากที่สุด และร้อยละ ๑๘.๐ มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๙	๓๕	๖	-	-
ร้อยละ	๑๘.๐	๗๐.๐	๑๒.๐	-	-

จากตารางที่ ๓ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๕๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านทาน ส่วนใหญ่ร้อยละ ๗๐.๐ มีความพึงพอใจมากต่อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อร้อยละ ๑๘.๐ มีความพึงพอใจมากที่สุด และร้อยละ ๑๒.๐ มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๑๗	๒๔	๙	-	-
ร้อยละ	๓๔.๐	๔๘.๐	๑๘.๐	-	-

จากตารางที่ ๔ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๕๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลคลองข่อย ส่วนใหญ่ร้อยละ ๔๘.๐ มีความพึงพอใจมากต่อเจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมร้อยละ ๓๔.๐ มีความพึงพอใจมากที่สุด และร้อยละ ๑๘.๐ มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

ตารางที่ ๗ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๒๖	๑๖	๘	-	-
ร้อยละ	๕๒.๐	๓๒.๐	๑๖.๐	-	-

จากตารางที่ ๕ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๕๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านทาน ส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๒.๐ มีความพึงพอใจมากต่อช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ร้อยละ ๓๒.๐ มีความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๖.๐ ตามลำดับ

๖. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน

ตารางที่ ๖ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๘	๓๕	๗	-	-
ร้อยละ	๑๖.๐	๗๐.๐	๑๔.๐	-	-

จากตารางที่ ๖ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๕๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านทาน ส่วนใหญ่ร้อยละ ๗๐.๐ มีความพึงพอใจมากต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจนร้อยละ ๑๖.๐ มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๑๔.๐ มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

ตารางที่ ๗ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๗	๒๕	๑๘	-	-
ร้อยละ	๑๔.๐	๕๐.๐	๓๖.๐	-	-

จากตารางที่ ๗ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๕๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านทาน ส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๐.๐ มีความพึงพอใจมากต่อขั้นตอนการให้บริการ

แต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็วร้อยละ ๓๖.๐ มีความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๔.๐ มีความพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ

๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม

ตารางที่ ๘ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๓๓	๑๒	๕	-	-
ร้อยละ	๖๖.๐	๒๔.๐	๑๐.๐	-	-

จากตารางที่ ๘ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๕๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านทาน ส่วนใหญ่ร้อยละ ๖๖.๐ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อขั้นตอนการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ร้อยละ ๒๔.๐ มีความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๐.๐ มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

ตอนที่ ๓ : ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

ไม่มี

ตารางสรุปแสดงร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ

รายการประเมิน	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๘๐.๐๐	๔.๐๔
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว แลเอาใจใส่	๘๐.๐๘	๔.๐๔
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๘๑.๒๐	๔.๐๖
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๘๓.๒๐	๔.๑๖
5.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๘๗.๒๐	๔.๓๖
6. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๘๐.๔๐	๔.๐๒
7. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๗๕.๖๐	๓.๗๘
8. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม	๙๑.๒๐	๔.๕๖
ภาพรวม	๘๒.๓๖	๔.๑๓

ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านทาน อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ทำให้เห็นศักยภาพ และความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่องขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

๑. จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านทาน อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านทาน อาจปฏิบัติ ดังนี้

- ๑.๑ จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก และหลากหลายช่องทาง อาทิ โทรศัพท์สายด่วน เว็บไซต์ กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์
 - ๑.๒ การติดตามผลการให้บริการ และการสำรวจข้อมูลย้อนกลับ
 - ๑.๓ เห็นควรจัดทำโครงการอบรม หรือฝึกอบรม หรือส่งไปอบรม หรือฝึกอบรม เกี่ยวกับการให้บริการ ขั้นตอนการการให้บริการในตำแหน่งหน้าที่ของตนเอง
-



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านทาน

ที่ ๗๖๘๐๑/-

วันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานการความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านทาน
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านทาน

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านทาน ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านทาน ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามารับบริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีประชาชนมาใช้บริการต่าง ๆ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านทาน จำนวน ๕๐ คน ดังรายละเอียดแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวยุรดา ฉันทย์ดิธนาธาร)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

.....

(พิรภาว อุทัยพิบูลย์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านทาน

.....

(นายสำรอง สุขโข)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านทาน