



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม
เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ นั้น

บัดนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม ได้รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ สรุปผลการประเมิน ดังนี้

๑. ภาพรวมผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในทุกด้านต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๕%
๒. ผลการพิจารณาความพึงพอใจ เรียงลำดับแยกเป็นหัวข้อ ดังนี้
 - เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ ๙๘.๒๑
 - ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ ๙๖.๔๓
 - ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์ ร้อยละ ๙๖.๔๓

จากผลการประเมินองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม จะนำข้อมูลไปพัฒนาระบบการให้บริการของแต่ละกอง/ส่วนราชการต่อไป

สำหรับรายละเอียดรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จะปิดประกาศ ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม บอร์ดประชาสัมพันธ์การบริหารงานบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม และเว็บไซต์ www.bankum.go.th

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายธนเดช ก้อนทองคำ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม

แบบสรุปประเมินผลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔
จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๕๖ ชุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
★ ชาย	๓๘	๖๗.๘๖	
★ หญิง	๑๘	๓๒.๑๔	
๒. อายุ			
★ ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-	
★ ๒๑ - ๔๐ ปี	๗	๑๒.๕๐	
★ ๔๑ - ๖๐ ปี	๑๘	๓๒.๑๔	
★ ๖๐ ปีขึ้นไป	๓๑	๕๕.๓๖	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
★ ประถมศึกษา	๓๒	๕๗.๑๔	
★ มัธยมศึกษา หรือเทียบเท่า	๘	๑๔.๒๙	
★ ปวช./ปวส.	๗	๑๒.๕๐	
★ อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	๔	๗.๑๔	
★ ปริญญาตรี	๕	๘.๙๓	
★ สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	
★ กำลังศึกษา	-	-	
★ อื่นๆ.....	-	-	
๔. อาชีพของผู้มารับบริการ			
★ เกษตรกร	๓๗	๖๖.๐๗	
★ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	๖	๑๐.๗๑	
★ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๓	๕.๓๖	
★ พนักงานบริษัทเอกชน	๒	๓.๕๗	
★ ข้าราชการ	-	-	
★ อื่นๆ	๘	๑๔.๒๙	
๕. ส่วนราชการที่ท่านเข้ารับบริการ			
★ สำนักปลัด	๑๗	๓๐.๓๖	
★ กองคลัง	๑๐	๑๗.๘๖	
★ กองช่าง	๗	๑๒.๕๐	
★ กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	๑๘	๓๒.๑๔	
★ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	๔	๗.๑๔	

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	-	-	
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/ขอความช่วยเหลือ	๑๗	๓๐.๓๖	
การใช้ Internet ตำบล	-	-	
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๑๖	๒๘.๕๗	
การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	๒	๓.๕๗	
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์	-	-	
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๗	๑๒.๕๐	
การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	-	-	
การออกแบบอาคาร	-	-	
การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	๖	๑๐.๗๒	
การชำระภาษีป้าย	-	-	
การชำระภาษีบำรุงท้องที่	๔	๗.๑๔	
การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	-	-	
การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	-	-	
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๔	๗.๑๔	
อื่นๆ	-	-	
รวม	๕๖	๑๐๐	

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจการให้บริการต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๔๗	๘๓.๙๓	๙	๑๖.๐๗	-	-	-	-	-	-
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔๒	๗๕	๑๔	๒๕	-	-	-	-	-	-
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๔๑	๗๓.๒๑	๑๕	๒๖.๗๙	-	-	-	-	-	-
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๕๓	๙๔.๖๔	๓	๕.๓๖	-	-	-	-	-	-
๑.๕ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๔๕	๘๐.๓๖	๑๑	๑๙.๖๔	-	-	-	-	-	-
๑.๖ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๕๐	๘๙.๒๙	๖	๑๐.๗๑	-	-	-	-	-	-
๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อภัยยัยดี)	๕๓	๙๔.๖๔	๓	๕.๓๖	-	-	-	-	-	-
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	๕๒	๙๒.๘๖	๔	๗.๑๔	-	-	-	-	-	-

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็ม ใจและความพร้อมในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔๙	๘๗.๕๐	๗	๑๒.๕๐	-	-	-	-	-	-
๒.๔ เจ้าหน้าที่มี ความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การ ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อ สงสัย ให้คำแนะนำได้เป็น อย่างดี	๕๓	๙๔.๖๔	๓	๕.๓๖	-	-	-	-	-	-
๒.๕ เจ้าหน้าที่ ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนทุกราย โดยไม่ เลือกปฏิบัติ	๕๕	๙๘.๒๑	๑	๑.๗๙	-	-	-	-	-	-
๒.๖ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๔๘	๘๕.๗๑	๘	๑๔.๒๙	-	-	-	-	-	-
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
๓.๑ สถานที่ตั้งของ หน่วยงาน สะดวกในการ เดินทางมารับบริการ	๕๑	๙๑.๐๗	๕	๘.๙๓	-	-	-	-	-	-
๓.๒ ความเพียงพอ ของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับ บริการ	๕๓	๙๔.๖๔	๓	๕.๓๖	-	-	-	-	-	-
๓.๓ ความสะอาดของ สถานที่ให้บริการโดยรวม	๕๔	๙๖.๔๓	๒	๓.๕๗	-	-	-	-	-	-
๓.๔ ความเพียงพอ ของอุปกรณ์/เครื่องมือใน การให้บริการ	๕๑	๙๑.๐๗	๕	๘.๙๓	-	-	-	-	-	-

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๓.๕ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๔๘	๘๕.๗๑	๘	๑๔.๒๙	-	-	-	-	-	-
๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๔๖	๘๒.๑๔	๑๐	๑๗.๘๖	-	-	-	-	-	-
๓.๗ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๕๐	๘๙.๒๙	๖	๑๐.๗๑	-	-	-	-	-	-
๓.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๔๗	๘๓.๙๓	๙	๑๖.๐๗	-	-	-	-	-	-
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ										
๔.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๕๒	๙๒.๘๖	๔	๗.๑๔	-	-	-	-	-	-
๔.๒ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๕๔	๙๖.๔๓	๒	๓.๕๗	-	-	-	-	-	-
๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๕๓	๙๔.๖๔	๓	๕.๓๖	-	-	-	-	-	-

คิดเป็นผลการประเมินในแต่ละด้าน ดังต่อไปนี้

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว

พอใจมากที่สุด ๘๓.๙๓% พอใจมาก ๑๖.๐๗% พอใจปานกลาง ๐% พอใจน้อย ๐% พอใจน้อยที่สุด ๐%

๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ

พอใจมากที่สุด ๗๕% พอใจมาก ๒๕% พอใจปานกลาง ๐% พอใจน้อย ๐% พอใจน้อยที่สุด ๐%

๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ

พอใจมากที่สุด ๗๓.๒๑% พอใจมาก ๒๖.๗๙% พอใจปานกลาง ๐% พอใจน้อย ๐% พอใจน้อยที่สุด ๐%

๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อน – หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)

พอใจมากที่สุด ๙๔.๖๔% พอใจมาก ๕.๓๖% พอใจปานกลาง ๐% พอใจน้อย ๐% พอใจน้อยที่สุด ๐%

๑.๕ ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน

พอใจมากที่สุด ๘๐.๓๖% พอใจมาก ๑๙.๖๔% พอใจปานกลาง ๐% พอใจน้อย ๐% พอใจน้อยที่สุด ๐%

๑.๖ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ

พอใจมากที่สุด ๘๙.๒๙% พอใจมาก ๑๐.๗๑% พอใจปานกลาง ๐% พอใจน้อย ๐% พอใจน้อยที่สุด ๐%

๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)

พอใจมากที่สุด ๙๔.๖๔% พอใจมาก ๕.๓๖% พอใจปานกลาง ๐% พอใจน้อย ๐% พอใจน้อยที่สุด ๐%

๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)

พอใจมากที่สุด ๙๒.๘๖% พอใจมาก ๗.๑๔% พอใจปานกลาง ๐% พอใจน้อย ๐% พอใจน้อยที่สุด ๐%

๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

พอใจมากที่สุด ๘๗.๕๐% พอใจมาก ๑๒.๕๐% พอใจปานกลาง ๐% พอใจน้อย ๐% พอใจน้อยที่สุด ๐%

๒.๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี

พอใจมากที่สุด ๙๔.๖๔% พอใจมาก ๕.๓๖% พอใจปานกลาง ๐% พอใจน้อย ๐% พอใจน้อยที่สุด ๐%

๒.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ

พอใจมากที่สุด ๙๘.๒๑% พอใจมาก ๑.๗๙% พอใจปานกลาง ๐% พอใจน้อย ๐% พอใจน้อยที่สุด ๐%

๒.๖ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ

พอใจมากที่สุด ๘๕.๗๑% พอใจมาก ๑๔.๒๙% พอใจปานกลาง ๐% พอใจน้อย ๐% พอใจน้อยที่สุด ๐%

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ

พอใจมากที่สุด ๙๑.๐๗% พอใจมาก ๘.๙๓% พอใจปานกลาง ๐% พอใจน้อย ๐% พอใจน้อยที่สุด ๐%

๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะที่นั่งคอยรับบริการ

พอใจมากที่สุด ๙๔.๖๔% พอใจมาก ๕.๓๖% พอใจปานกลาง ๐% พอใจน้อย ๐% พอใจน้อยที่สุด ๐%

๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม

พอใจมากที่สุด ๙๖.๔๓% พอใจมาก ๓.๕๗% พอใจปานกลาง ๐% พอใจน้อย ๐% พอใจน้อยที่สุด ๐%

๓.๔ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ

พอใจมากที่สุด ๙๑.๐๗% พอใจมาก ๘.๙๓% พอใจปานกลาง ๐% พอใจน้อย ๐% พอใจน้อยที่สุด ๐%

๓.๕ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ

พอใจมากที่สุด ๘๕.๗๑% พอใจมาก ๑๔.๒๙% พอใจปานกลาง ๐% พอใจน้อย ๐% พอใจน้อยที่สุด ๐%

๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ				
พอใจมากที่สุด ๘๒.๑๔%	พอใจมาก ๑๗.๘๖%	พอใจปานกลาง ๐%	พอใจน้อย ๐%	พอใจน้อยที่สุด ๐%
๓.๗ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย				
พอใจมากที่สุด ๘๙.๒๙%	พอใจมาก ๑๐.๗๑%	พอใจปานกลาง ๐%	พอใจน้อย ๐%	พอใจน้อยที่สุด ๐%
๓.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้				
พอใจมากที่สุด ๘๓.๙๓%	พอใจมาก ๑๖.๐๗	พอใจปานกลาง ๐%	พอใจน้อย ๐%	พอใจน้อยที่สุด ๐%
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ				
๔.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ				
พอใจมากที่สุด ๙๒.๘๖%	พอใจมาก ๗.๑๔%	พอใจปานกลาง ๐%	พอใจน้อย ๐%	พอใจน้อยที่สุด ๐%
๔.๒ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คำนึงประโยชน์				
พอใจมากที่สุด ๙๖.๔๓%	พอใจมาก ๓.๕๗%	พอใจปานกลาง ๐%	พอใจน้อย ๐%	พอใจน้อยที่สุด ๐%
๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน				
พอใจมากที่สุด ๙๔.๖๔%	พอใจมาก ๕.๓๖%	พอใจปานกลาง ๐%	พอใจน้อย ๐%	พอใจน้อยที่สุด ๐%

สรุป คะแนนความพึงพอใจในทุกด้าน เฉลี่ยอยู่ที่ ๘๙.๐๕%