

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทับแฉด อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร  
(ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒)

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทับแฉด อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒  
มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนทั่วไป และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล  
จำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๑ – กันยายน ๒๕๖๒)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทับแฉด อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทับแฉด อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒  
(ตุลาคม ๒๕๖๑ – กันยายน ๒๕๖๒) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. หมู่ที่		
หมู่ที่ ๑ บ้านเด่นพระ	๖	๑๒
หมู่ที่ ๒ บ้านหนองท่าไม้	๖	๑๒
หมู่ที่ ๓ บ้านบึงทับแฉด	๓	๖
หมู่ที่ ๔ บ้านบึงสว่างอารมณ์	๑๑	๒๒
หมู่ที่ ๕ บ้านหนองละมั่งทอง	๑๐	๒๐
หมู่ที่ ๖ บ้านทุ่งเกลา	๔	๘
หมู่ที่ ๗ บ้านประดู่งาม	๗	๑๔
หมู่ที่ ๘ บ้านทุ่งโพธิ์เงิน	๓	๖
รวม	๕๐	๑๐๐

<b>๒. ขอรับบริการจาก</b>		
สำนักงานปลัด	๒๙	๕๘
กองคลัง	๑๗	๓๔
กองช่าง	๔	๘
<b>รวม</b>	<b>๕๐</b>	<b>๑๐๐</b>
<b>๓. ช่วงเวลาในการเข้ารับบริการ</b>		
๐๘.๓๐ น. – ๑๒.๐๐ น.	๓๑	๖๐
๑๓.๐๐ น. – ๑๖.๓๐ น.	๑๙	๓๘
นอกเวลาราชการ หรือช่วงเวลา ที่หน่วยงานให้บริการในพื้นที่	๐	๐
<b>รวม</b>	<b>๕๐</b>	<b>๑๐๐</b>
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกร	๒๒	๔๔
รับจ้างทั่วไป	๙	๑๘
ค้าขาย	๕	๑๐
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๓	๖
เจ้าของธุรกิจ/ผู้ประกอบการ	๑	๒
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๕	๑๐
อื่นๆ	๕	๑๐
<b>รวม</b>	<b>๕๐</b>	<b>๑๐๐</b>
<b>๕. ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๒๕	๕๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๐	๒๐
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช.	๕	๑๐
อนุปริญญาหรือปวส.	๕	๑๐
ปริญญาตรี	๔	๘
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๒
<b>รวม</b>	<b>๕๐</b>	<b>๑๐๐</b>

**ตอนที่ ๒** ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๒.๑ ลักษณะส่วนงานที่รับบริการ

ที่	ลักษณะส่วนงานที่รับบริการ	จำนวนผู้ใช้บริการ
๑	การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๓
๒	การบริการด้านกฎหมาย	๐
๓	การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์	๖
๔	การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๔
๕	การใช้ Internet ตำบล	๑๔
๖	การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๐
๗	การขออนุญาตอุปโภค-บริโภค	๔

๘	การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๒
๙	การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	๓
๑๐	การชำระภาษีป้าย	๑
๑๑	การชำระภาษีบำรุงท้องที่	๙
๑๒	การออกแบบอาคาร	๓
๑๓	การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๐
๑๔	ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	๑
๑๕	อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)	๐

**ตอนที่ ๒** ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๒.๒ ความคิดเห็นของประชาชน

ที่	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		๑ น้อยที่สุด	๒ น้อย	๓ ปานกลาง	๔ มาก	๕ มากที่สุด
<b>ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>						
๑	ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ	-	-	๖	๖	๓๘
๒	การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	-	-	๓๔	๖	๑๐
๓	ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน	-	-	๒๐	๑๐	๒๐
๔	ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	-	-	๑๐	๓๐	๑๐
๕	การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	-	-	๕	๔๐	๕
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						
๖	บุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่	-	-	๒๕	๕	๒๐
๗	การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ	-	-	๒๕	๕	๒๐
๘	ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	-	-	๕	๑	๔๔
๙	ความตรงต่อเวลาและความพร้อมในการปฏิบัติงาน	-	-	๑๐	๓๐	๑๐
๑๐	ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล การตอบข้อซักถาม	-	-	๕	๔๐	๕
๑๑	เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ	-	-	๓๔	๖	๑๐
๑๒	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน	-	-	๒๐	๑๐	๒๐
๑๓	การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือการออกแบบฟอร์มให้แก่ผู้มารับบริการ	-	-	๑๐	๓๐	๑๐
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>						
๑๔	มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน	-	-	๕	๑๐	๓๕
๑๕	มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ เป็นต้น	-	-	๕	๕	๔๐

๑๖	ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	-	-	๓	๒	๔๕
๑๗	ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม	-	-	๗	๕	๓๘
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๑๘	ผังแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบาย	-	-	๓๐	๑๕	๕
๑๙	การจัดสถานที่และอุปกรณ์สะดวกต่อการให้บริการ	-	-	๗	๕	๓๘
๒๐	คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์	-	-	๑๐	๓๐	๑๐
๒๒	ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ	-	-	๕	๔๐	๕
๒๓	ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อหน่วยงาน/จุดบริการ	-	-	๓๔	๖	๑๐
๒๔	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องนำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ ฯลฯ	-	-	๒๐	๑๐	๒๐
๒๕	การจัดภูมิทัศน์สะอาดงามตา	-	-	๑๐	๓๐	๑๐
๒๖	ความเหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์เอกสาร เผยแพร่ความรู้	-	-	๗	๕	๓๘

จากตารางที่ ๒ (๒.๒) พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ **ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชนคิดเป็นร้อยละ ๙๐** ลำดับที่สอง คือ ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๘ ลำดับที่สาม คือ มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ ๘๐ และเรียงตามลำดับ คือ ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ , ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม , การจัดสถานที่และอุปกรณ์สะดวกต่อการให้บริการ , ความเหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์เอกสารเผยแพร่ความรู้ คิดเป็นร้อยละ ๗๖ , มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชนพอ คิดเป็นร้อยละ ๗๐ , ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน , บุคลิก ท่วงท่า วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่ , การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ , เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน , ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องนำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๔๐ , การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน , ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ , ความตรงต่อเวลาและความพร้อมในการปฏิบัติงาน , เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ , การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือการออกแบบฟอร์มให้แก่ผู้มารับบริการ , คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ , ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อหน่วยงาน/จุดบริการ , การจัดภูมิทัศน์สะอาดงามตา คิดเป็นร้อยละ ๒๐ , และ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง , ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล การตอบข้อซักถาม , ผังแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบาย , ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ ๑๐

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทับแรต อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ **คิดเป็นร้อยละ ๙๐**

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ๗.๑ ควรมีสถานที่จอดรถให้เหมาะสมกว่านี้
- ๗.๒ บุคลากรในการติดต่อประสานงานมีน้อย