



รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยาง  
อำเภอบ้านสร้าง จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยาง  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบางยาง ประจำปี  
งบประมาณ ๒๕๖๓

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบางยาง ประจำปี  
งบประมาณ ๒๕๖๓ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๓๕	๗๐
หญิง	๑๕	๓๐
รวม	๕๐	
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๕	๑๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๑๒	๒๔
๔๑ - ๖๐ ปี	๒๕	๕๐
มากกว่า ๖๐ ปี	๘	๑๖
รวม	๕๐	

๓. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา	๒	๔
มัธยมศึกษา	๑๐	๒๐
ปวช. / ปวส.	๘	๑๖
ปริญญาตรี	๓	๖
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
ไม่ระบุ/อื่นๆ	๒๗	๕๔
<b>รวม</b>	<b>๕๐</b>	

๔. อาชีพ

เกษตรกร	๒๒	๔๔
ค้าขาย	๓	๖
ลูกจ้าง / พนักงาน	๑๑	๒๒
ธุรกิจส่วนตัว	-	-
ว่างงาน / ไม่ประกอบอาชีพ	๕	๑๐
อื่นๆ	๙	๑๘
<b>รวม</b>	<b>๕๐</b>	

๕. ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ลำดับ	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>						
๑	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (อัยาศัยดี/เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม)	๗ / ๑๔%	๓๕ / ๗๐%	๘ / ๑๖%	-	-
๒	ความเหมาะสมในการแต่งกาย มีบุคลิกภาพที่ดีของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๕ / ๑๐%	๑๙ / ๓๘%	๒๖ / ๕๒%	-	-
๓	ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๘ / ๑๖%	๓๕ / ๗๐%	๗ / ๑๔%	-	-
๔	ความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น การให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถาม	๙ / ๑๘%	๓๗ / ๗๔%	๔ / ๘%	-	-
๕	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔ / ๘%	๓๙ / ๗๘%	๗ / ๑๔%	-	-
๖	ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่เรียกรับประโยชน์ในทางมิชอบ	๙ / ๑๘%	๓๕ / ๗๐%	๖ / ๑๒%	-	-

ลำดับ	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>						
๑	ขั้นตอนในการให้บริการ มีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๕ / ๑๐%	๓๕ / ๗๐%	๑๐ / ๒๐%	-	-
๒	ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	๖ / ๑๒%	๒๐ / ๔๐%	๒๔ / ๔๘%	-	-
๓	ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๑๐ / ๒๐%	๑๘ / ๓๖%	๒๒ / ๔๔%	-	-
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๑	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๗ / ๑๔%	๓๖ / ๗๒%	๗ / ๑๔%	-	-
๒	ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ หรือที่นั่งรอรับบริการ	๕ / ๑๐%	๓๙ / ๗๘%	๖ / ๑๒%	-	-
๓	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๐ / ๒๐%	๓๖ / ๗๒%	๔ / ๘%	-	-
๔	มีป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	๒ / ๔%	๑๕ / ๓๐%	๒๔ / ๔๘%	๙ / ๑๘%	-
๕	มีอุปกรณ์และเครื่องมือ จำนวนเพียงพอ มีคุณภาพ ทันสมัยในการให้บริการ	๖ / ๑๒%	๒๒ / ๔๔%	๒๒ / ๔๔%	-	-
<b>ความพึงพอใจต่อการให้บริการ</b>						
๑	ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่านที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๙ / ๑๘%	๒๔ / ๔๘%	๑๖ / ๓๒%	๑ / ๒%	-

## ๖. ข้อเสนอแนะ

- ๖.๑ ควรมีป้ายบอกจุดในการให้บริการแนะนำแต่ละงานให้ชัดเจน
- ๖.๒ ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนเพิ่มเติม