

สรุปผลจากแบบสอบถามความพึงพอใจ ณ จุดบริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒



องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์  
อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

**สรุปผลจากแบบสอบถามความพึงพอใจ ณ จุดบริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒**

**ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ**

(ไม่แสดงรายละเอียดในการสรุปผล)

**ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ**

งานบริการที่ผู้ขอรับบริการ ณ จุดบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์ผลการสำรวจผู้รับบริการ ณ จุดบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์ จำนวน ๓๐ คน ที่ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ

**ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนผู้ขอรับบริการในแต่ละเรื่อง**

เรื่องขอรับบริการ	จำนวน (คน)
การใช้ Internet ตำบล	๕
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๖
การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	๑๐
การชำระภาษีบำรุงท้องที่	๑๔๐
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๑๐
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๑๒๐
การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	๓๒๐
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๓๔
การชำระภาษีป้าย	๒
อื่นๆ.....	
-การขอใช้รถบรรทุกน้ำอเนกประสงค์	๘
การขอใช้น้ำประปา	๑๐
การออกแบบอาคาร	-
การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	-
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์	-
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	-

### ส่วนที่ ๓ : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์ ในภาพรวมและรายด้าน

#### ตารางที่ ๒ แสดงร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ

คุณภาพการให้บริการ	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙๐.๓	๓.๔
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๘๑.๕	๓.๑
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๓.๖	๓.๒
ภาพรวม	๘๕.๑	๓.๒

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์ในการให้บริการทั้ง ๓ ด้าน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจร้อยละ ๘๕.๑ เมื่อพิจารณาในรายด้านของการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์มีความพึงพอใจร้อยละ ๙๐.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจร้อยละ ๘๓.๖ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๘๑.๕

#### การสรุปผลความพึงพอใจรายด้าน

ซึ่งจะประกอบด้วย ๓ ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่, ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

##### ๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๐ คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม, เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่และ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อยเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือตามลำดับ

##### ๑.๑เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๑๕	๑๒	๒	-	-
ร้อยละ	๕๐	๔๐	๑๐	-	-

จากตารางที่ ๓ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์ ส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๐.๐๐ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อยร้อยละ ๔๐.๐๐ มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ ๑๐.๐๐ มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

### ๑.๒เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๒๐	๘	๒	-	-
ร้อยละ	๖๖.๖๗	๒๖.๖๗	๖.๖๗	-	-

จากตารางที่ ๔ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์ ส่วนใหญ่ร้อยละ ๖๖.๖๗ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ร้อยละ ๒๖.๖๗ มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ ๖.๖๗ มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

### ๑.๓เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ

ตารางที่ ๕ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๑๙	๙	๒	-	-
ร้อยละ	๖๓.๓๓	๓๐.๐	๖.๖๗	-	-

จากตารางที่ ๕ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์ ส่วนใหญ่ร้อยละ ๖๓.๓๓ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อร้อยละ ๓๐.๐๐ มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ ๖.๖๗ มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

### ๑.๔เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

ตารางที่ ๖ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๑๗	๑๐	๓	-	-
ร้อยละ	๕๖.๖๗	๓๓.๓๓	๑๐.๐๐	-	-

จากตารางที่ ๖ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์ ส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๖.๖๗ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ร้อยละ ๓๓.๓๓ มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ ๑๐.๐๐ มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

### ๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๐ คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน, ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว, มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจนและมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ตามลำดับ

#### ๒.๑มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

ตารางที่ ๗ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๑๔	๑๒	๔	-	-
ร้อยละ	๔๖.๖๗	๔๐.๐๐	๑๓.๓๓	-	-

จากตารางที่ ๗ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์ ส่วนใหญ่ร้อยละ ๔๖.๖๗ มีความพึงพอใจมากต่อช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ร้อยละ ๒๓.๘ มีความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๔๐.๐๐ มีความพึงพอใจน้อย และร้อยละ ๑๓.๓๓ มีความพึงพอใจมากที่สุด

## ๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน

ตารางที่ ๘ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๑๔	๘	๘	-	-
ร้อยละ	๔๖.๖๗	๒๖.๖๗	๒๖.๖๗	-	-

จากตารางที่ ๘ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์ ส่วนใหญ่ร้อยละ ๔๖.๖๗ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจนร้อยละ ๒๖.๖๗ มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๒๖.๖๗ มีความพึงพอใจปานกลาง

## ๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว

ตารางที่ ๙ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๑๕	๙	๖	-	-
ร้อยละ	๕๐.๐๐	๓๐.๐๐	๒๐.๐๐	-	-

จากตารางที่ ๙ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์ ส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๐.๐๐ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็วร้อยละ ๓๐.๐๐ มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๒๐.๐๐ มีความพึงพอใจปานกลาง

## ๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

ตารางที่ ๑๐ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการจัดให้มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๑๗	๙	๔	-	-
ร้อยละ	๕๖.๖๗	๓๐.๐๐	๑๓.๓๓	-	-

จากตารางที่ ๑๐ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์ ส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๖.๖๗ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการจัดให้มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจนร้อยละ ๓๐.๐๐ มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๑๓.๓๓ มีความพึงพอใจปานกลาง

### ๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๐ คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม, อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด, มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ และมีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม ตามลำดับ

#### ๓.๑การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม

ตารางที่ ๑๑ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๑๐	๑๒	๖	๒	-
ร้อยละ	๓๓.๓๓	๔๐.๐๐	๒๐.๐๐	๖.๖๗	-

จากตารางที่ ๑๑ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์ ส่วนใหญ่ร้อยละ ๓๓.๓ มีความพึงพอใจมากที่สุด และ ร้อยละ ๔๐.๐๐ พอใจมาก ต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ร้อยละ ๒๐.๐๐ มีความพึงพอใจปานกลาง และร้อยละ ๖.๖๗ มีความพึงพอใจน้อย

#### ๓.๒มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ

ตารางที่ ๑๒ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๑๒	๑๔	๔	-	-
ร้อยละ	๔๐.๐๐	๔๖.๖๗	๑๓.๓๓	-	-

จากตารางที่ ๑๒ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์ ส่วนใหญ่ร้อยละ ๖๖.๖๗ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ร้อยละ ๒๐.๐๐ มีความพึงพอใจมากที่สุด และร้อยละ ๑๓.๓๓ มีความพึงพอใจปานกลาง

### ๓.๓มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม

ตารางที่ ๑๓ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการมีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๑๐	๑๔	๖	-	-
ร้อยละ	๓๓.๓๓	๔๖.๖๗	๒๐.๐๐	-	-

จากตารางที่ ๑๓ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์ ส่วนใหญ่ร้อยละ ๖๖.๖๗ มีความพึงพอใจมากต่อการมีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม ร้อยละ ๒๐.๐๐ มีความพึงพอใจปานกลาง และร้อยละ ๑๓.๓๓ มีความพึงพอใจมากที่สุด

### ๓.๔อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย

ตารางที่ ๑๔ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๑๓	๑๔	๓	-	-
ร้อยละ	๔๓.๓๓	๔๖.๖๗	๑๐.๐๐	-	-

จากตารางที่ ๑๔ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์ ส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๗.๑๓ มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๒๐.๐๐ มีความพึงพอใจมากที่สุด และร้อยละ ๑๔.๓๓ มีความพึงพอใจปานกลาง

ส่วนที่ ๔ : ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์ควรปรับปรุงด้านใด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร	จำนวน ๖ คน
ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน	จำนวน ๒ คน
ด้านบริการการรับชำระภาษี	จำนวน ๒ คน
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	จำนวน ๑ คน
ด้านอื่นๆ (ระบุ).....	
บริการน้ำดื่ม	จำนวน ๑ คน
สถานที่จอดรถ	จำนวน ๑ คน
การประชาสัมพันธ์	จำนวน ๑ คน