



รายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ประจำปี พ.ศ.2565

ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ  
อำเภอโพนทอง จังหวัดอ่างทอง

## คำนำ

การศึกษาเพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับในครั้งนี้ดำเนินการเป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลและกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติให้สอดคล้องกับแผนการบริหารราชการแผ่นดินตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๓ มีนาคม พ.ศ.๒๕๔๘ การศึกษาประเมินผลครั้งนี้มีความมุ่งหมายที่จะประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัด อ่างทอง ที่เน้นการประเมินผลเชิงระบบเพื่อให้เห็นถึงความเชื่อมโยงขององค์ประกอบในระบบบริการประชาชน นอกจากนี้ยังได้ทำการประเมินผลสำหรับใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพบริการและใช้เป็นแนวทางวางแผนปรับปรุงการให้บริการขององค์กรให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต การศึกษาเพื่อประเมินครั้งนี้สำเร็จลงได้เพราะความร่วมมือของคณะผู้บริหาร พนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้างและประชาชนที่อำนวยความสะดวกในทุกขั้นตอนของการประเมิน คณะผู้ประเมินจึงขอขอบคุณไว้ ณ โอกาสนี้

## บทที่ ๑

### บทนำ

#### ๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน

การให้บริการประชาชนของภาครัฐมิได้เกิดขึ้นในประเทศไทยประเทศเดียว ทุกประเทศที่พัฒนาแล้วหรือกำลังพัฒนามีความพยายามที่จะปฏิรูปการบริการประชาชนให้ดีขึ้นและมีประสิทธิภาพมากขึ้น และที่สำคัญที่สุดคือความพึงพอใจของประชาชนและการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เป้าหมายของการบริการประชาชนนั้นเป็นสิ่งที่วัดยากเพราะเป็นความรู้สึกของประชาชนว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดซึ่งในสังคมมีกลุ่มบุคคลหลายกลุ่ม หลายระดับทำให้มาตรการในการตรวจสอบและประเมินดำเนินการได้ยากแต่ความพยายามของภาครัฐในช่วงระยะเวลาเกือบ ๒๐ ปีที่ผ่านมาทั้งในประเทศพยายามกำหนดนโยบายและมาตรการต่างๆ ที่จะพัฒนาคุณภาพในการบริการสาธารณะให้ดีขึ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่ง “ความพึงพอใจ” ต่อขั้นตอนการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ทัดสนคดีและจิตบริการของเจ้าหน้าที่รัฐที่มีต่อประชาชนให้เปรียบเสมือนเป็น “ลูกค้า” อำนาจความสะดวกขั้นพื้นฐานต่างๆ ที่รัฐควรจัดหาเพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และทั่วถึงแต่ความพึงพอใจอย่างเดียวไม่เพียงพอจะต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานในองค์กรภาครัฐด้วย

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ ได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง นอกจากนี้แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๓ กำหนดกรอบแนวคิด เป้าหมายและแนวทางการกระจายอำนาจโดยยึดหลักการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่ายไม่เป็นแผนที่เบ็ดเสร็จ มีกระบวนการยืดหยุ่นและสามารถปรับวิธีการให้สอดคล้องกับสถานการณ์และการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น ทั้งนี้ได้กำหนดกรอบแนวคิดไว้ ๓ ด้าน คือ ๑) อิสระในการกำหนดนโยบายและการบริหารจัดการโดยยังคงรักษาความเป็นรัฐเดี่ยวและควมมีเอกภาพของประเทศ ๒) ด้านการบริหารราชการแผ่นดินและการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นโดยปรับบทบาทของราชการบริหารส่วนกลางและราชการบริหารส่วนภูมิภาคให้ส่วนท้องถิ่นเข้ามาดำเนินการแทนเพื่อให้ราชการบริหารส่วนกลางและบริหารส่วนภูมิภาครับผิดชอบภารกิจมหภาคและภารกิจที่เกินขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยกำกับดูแลองค์กรปกครองท้องถิ่นในด้านนโยบายและด้านกฎหมายเท่าที่จำเป็นสนับสนุนด้านเทคนิควิชาการและตรวจสอบติดตามประเมินผล ๓) ด้านประสิทธิภาพการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะที่ดีขึ้นไม่ต่ำกว่าเดิม มีคุณภาพมาตรฐานการบริหารมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพและรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ภาคประชาสังคมและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมดำเนินงานและติดตามตรวจสอบแนวทางการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพิจารณาจากอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ยังขึ้นอยู่กับความพร้อมขององค์กรปกครองท้องถิ่นที่จะรับการถ่ายโอน รวมทั้งการสร้างกลไกและระบบควบคุมคุณภาพมาตรฐานมารองรับตลอดจนการปรับปรุงระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องภารกิจที่ถ่ายโอนจัดเป็น ๖ กลุ่มภารกิจ ได้แก่ ๑) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ๒) ด้านงานส่งเสริม คุณภาพชีวิต ๓) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ๔) ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ๕) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมและ ๖) ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตและภูมิปัญญาท้องถิ่น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, ๒๕๔๖)

## ๑.๒ วัตถุประสงค์การประเมิน

เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและการพัฒนาศักยภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ เช่น โครงสร้างพื้นฐาน การศึกษา สาธารณสุข การบริการทางสังคม สิ่งแวดล้อม การบริการ ฯลฯ

## ๑.๓ ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ทั้งสิ้น ๑๕๐ คนที่อยู่ในเขตการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ ทำการเก็บข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามที่ครอบคลุมการจัดบริการสาธารณะ

## ๑.๔ กรอบการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการบริการสาธารณะของ อบต.บางพลับ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทองเป็นการศึกษาการให้บริการประชาชนเพื่อเป็นแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการด้านต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยอาศัยข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับด้านบริการ ตลอดจนความคิดเห็นต่าง ๆ ทั้งด้านแนวทางการบริการปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะต่างๆ และนำข้อมูลที่ได้รับมาหาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงพัฒนาและเป็นแนวทางของการบริการสู่ความเป็นเลิศต่อไป

## ๑.๕ ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ได้แนวทางหรือประเด็นในการพัฒนาศักยภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
๒. ได้ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของหน่วยงานเพื่อจะนำมาใช้ในการปรับทิศทางการพัฒนาบริการให้มีคุณภาพและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน
๓. สามารถนำผลการประเมินไปใช้ในการจัดสรรทรัพยากรสนับสนุนการพิจารณาความดีความชอบของบุคลากรขององค์กร

## ๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะ

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการประเมินไว้ดังนี้

๑. “ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้มารับบริการในขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง ประจำปี ๒๕๖๕
๒. “การให้บริการ” หมายถึง การให้บริการแก่ผู้มารับบริการของเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง
๓. “ความพึงพอใจ” หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เกิดจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง
๔. “อบต.” หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบล
๕. “องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ” หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง

## บทที่ ๒ แนวคิดและข้อมูลพื้นฐานทั่วไป

### ๑. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นลักษณะนามธรรมไม่สามารถที่จะมองเห็นเป็นรูปร่างได้แต่สามารถสังเกตได้จากการแสดงออก “พึง” เป็นคำช่วยกริยา หมายถึง “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่า เหมาะใจ พอใจ เป็นความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมายและความต้องการ ความพึงพอใจเป็นเรื่องของบุคคลเป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลที่มีความหมายกว้าง ซึ่งมีความหมายโดยสังเขปดังนี้

วอลแมน (Wolman. ๑๙๗๓ : ๓๓๓) ได้ให้ความหมายของความพึงใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง “ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายของความต้องการหรือแรงจูงใจ” จากคำจำกัดความข้างต้นจะสังเกตได้ว่า ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ถ้าบุคคลได้รับการตอบสนองเป็นอย่างดีไม่ว่าจะเป็นด้านวัตถุหรือด้านจิตใจ ซึ่งความพอใจนั้นอาจเกิดจากคุณภาพของงานหรือสิ่งที่มีการนำเสนอในรูปแบบที่น่าพอใจ

สุโท เจริญสุข (๒๕๑๙ : ๒๓) กล่าวว่า “ความพึงพอใจ(Satisfaction) เป็นส่วนหนึ่งของเจตคติซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการเรียนรู้อีกประการหนึ่ง”

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพจิตใจ ความรู้สึกของผู้เป็นประชากรที่มีต่อการบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ ความพึงใจ (Satisfaction) เป็นส่วนหนึ่งของเจตคติ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการเรียนรู้อีกประการหนึ่ง

### สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

#### ๑.ด้านกายภาพ

##### ๑.๑ ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือตำบล

ตำบลบางพลับตั้งอยู่ทางทิศใต้ของอำเภอโพธิ์ทองไปเป็นระยะทางประมาณ ๑.๕ กิโลเมตร มีพื้นที่ประมาณ ๑๑.๑๖ ตารางกิโลเมตร โดยมีอาณาเขตติดกับพื้นที่ตำบลต่างๆดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อตำบลอ่างแก้วและตำบลสามง่าม	อำเภอโพธิ์ทอง	จังหวัดอ่างทอง
ทิศตะวันออก	ติดต่อตำบลอินทประมูล	อำเภอโพธิ์ทอง	จังหวัดอ่างทอง
ทิศตะวันตก	ติดต่อตำบลไผ่จำศีล	อำเภอวิเศษชัยชาญ	จังหวัดอ่างทอง
ทิศใต้	ติดต่อตำบลป่าจี่	อำเภอเมือง	จังหวัดอ่างทอง

##### ๑.๒ ลักษณะภูมิประเทศ

มีลักษณะเป็นที่ราบลุ่ม มีแม่น้ำสายสำคัญไหลผ่าน คือ แม่น้ำน้อย มีคลองชลประทาน หนองน้ำธรรมชาติ มีปริมาณน้ำเพียงพอต่อการเกษตรตลอด

##### ๑.๓ ลักษณะภูมิอากาศ

มี ๓ ฤดู ได้แก่ ฤดูร้อน ฤดูฝน และฤดูหนาว

### ๑.๔ ลักษณะของดิน

ลักษณะของดินในพื้นที่เป็นดินร่วน ดินเหนียว พื้นราบเหมาะแก่การเพาะปลูกข้าว

### ๑.๕ ลักษณะของแหล่งน้ำ

มีแหล่งน้ำธรรมชาติไหลผ่าน ได้แก่ แม่น้ำน้อย

## ๒.ด้านการเมือง/การปกครอง

### ๒.๑ เขตการปกครอง

ตำบลบางพลับประกอบด้วยจำนวนหมู่บ้าน ๘ หมู่บ้าน

#### ตำบลบางพลับ

หมู่ที่ ๑ บ้านคลองน้ำอับ

หมู่ที่ ๓ บ้านบางพลับ

หมู่ที่ ๔ บ้านบางพลับ

หมู่ที่ ๕ บ้านท่าอิฐ

หมู่ที่ ๖ บ้านท่าอิฐ

#### ตำบลโพธิ์รังนก

หมู่ที่ ๑ บ้านบางกระแวน

หมู่ที่ ๒ บ้านโพธิ์รังนก

หมู่ที่ ๓ บ้านหนอง

### ๒.๒ การเลือกตั้ง

การเลือกตั้งผู้บริหารและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน มีจำนวน ๘ หมู่บ้าน หากมีการเลือกตั้งในครั้งหน้าจะมีผู้บริหารท้องถิ่น (นายกองค์การบริหารส่วนตำบล) จำนวน ๑ คน จะมีการเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ๗ หมู่บ้าน รวมเป็น ๗ คน

## ๓.ประชากร

### ๓.๑ ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ประชากรทั้งสิ้น จำนวน ๔,๔๓๒ คน

แยกเป็น ชาย ๒,๐๙๗ คน

หญิง ๒,๓๓๕ คน

ครัวเรือน จำนวน ๑,๕๘๖ ครัวเรือน

มีความหนาแน่นเฉลี่ย ๒๗๓ คน/ตารางกิโลเมตร

### ตำบลบางพลับ

		หมู่ที่ ๑ บ้านคลองน้ำอับ									
ชาย	๕	คน	หญิง	๓	คน	รวม	๘	คน	จำนวน	๒	ครัวเรือน
		หมู่ที่ ๓ บ้านบางพลับ									
ชาย	๑๖๕	คน	หญิง	๑๗๙	คน	รวม	๓๔๔	คน	จำนวน	๑๓๓	ครัวเรือน
		หมู่ที่ ๔ บ้านบางพลับ									
ชาย	๓๒๐	คน	หญิง	๓๗๓	คน	รวม	๖๙๓	คน	จำนวน	๒๔๙	ครัวเรือน
		หมู่ที่ ๕ บ้านท่าอิฐ									
ชาย	๔๑๒	คน	หญิง	๔๖๓	คน	รวม	๘๗๕	คน	จำนวน	๓๑๖	ครัวเรือน
		หมู่ที่ ๖ บ้านท่าอิฐ									
ชาย	๓๙๕	คน	หญิง	๔๔๒	คน	รวม	๘๓๗	คน	จำนวน	๓๐๔	ครัวเรือน

รวมประชากรตำบลบางพลับทั้งสิ้น ๒,๗๕๗ คน จำนวน ๑,๐๐๔ ครัวเรือน

### ตำบลโพธิ์รังนก

		หมู่ที่ ๑ บ้านบางกระแวน									
ชาย	๑๙๖	คน	หญิง	๑๙๒	คน	รวม	๓๘๘	คน	จำนวน	๑๒๘	ครัวเรือน
		หมู่ที่ ๒ บ้านโพธิ์รังนก									
ชาย	๒๔๑	คน	หญิง	๒๕๙	คน	รวม	๔๗๓	คน	จำนวน	๑๖๕	ครัวเรือน
		หมู่ที่ ๓ บ้านหนอง									
ชาย	๓๖๓	คน	หญิง	๔๒๔	คน	รวม	๗๘๗	คน	จำนวน	๒๘๙	ครัวเรือน

รวมประชากรตำบลโพธิ์รังนกทั้งสิ้น ๑,๖๗๕ คน จำนวน ๕๘๒ ครัวเรือน

### ๓.๒ ช่วงอายุและจำนวนประชากร

ประชากรส่วนใหญ่อยู่ในวัยทำงาน ๒๕ - ๕๕ ปี

### ๔. ภาพทางเศรษฐกิจ

#### ๔.๑ อาชีพ (แสดงอาชีพของประชากรในเขต อบต.)

ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทางการเกษตรและหัตถกรรมเป็นหลัก

และบางส่วนประกอบอาชีพรับจ้างในโรงงานอุตสาหกรรมในลักษณะไปเช้ากลับเย็นหรือเข้าเป็นรอบกะ

#### ๔.๒ หน่วยธุรกิจในเขต อบต.

- ธนาคาร	-	แห่ง
- โรงแรม	-	แห่ง
- ปั้มน้ำมันและก๊าซ	๒	แห่ง
- โรงงานอุตสาหกรรม	๑	แห่ง
- โรงสีชุมชน	-	แห่ง
- ตลาดสด	๑	แห่ง

## ๕. สภาพทางสังคม

### ๕.๑ การศึกษา

ศูนย์การศึกษานอกระบบ ฯ	๑	แห่ง
โรงเรียนประถมศึกษา	๓	แห่ง
โรงเรียนมัธยมศึกษา	๑	แห่ง (ขยายโอกาส)
โรงเรียนอาชีวศึกษา	-	แห่ง
ศูนย์การเรียนรู้และถ่ายทอดเทคโนโลยี	๒	แห่ง
ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน/หอสมุดประชาชน	๓	แห่ง

### ๕.๒ สถาบันและองค์กรทางศาสนา

วัด/สำนักสงฆ์	๓	แห่ง
มัสยิด	-	แห่ง
ศาลเจ้า	-	แห่ง
โบสถ์	-	แห่ง

### ๕.๓ สาธารณสุข

โรงพยาบาลของรัฐขนาดใหญ่	๑	แห่ง
สถานีนอมา้ยประจำตำบล/หมู่บ้าน	๒	แห่ง
สถานพยาบาลเอกชน	-	แห่ง
ร้านขายยาแผนปัจจุบัน	๑	แห่ง
อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำร้อยละ	๑๐๐	

### ๕.๔ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

สถานีตำรวจ	-	แห่ง
สถานีดับเพลิง	-	แห่ง

## ๖. การบริการพื้นฐาน

### ๖.๑ การคมนาคม (แสดงจำนวนและสภาพทางคมนาคมทางบก)

ถนนกรมทางหลวงสายอ่างทอง - แสวงหา	๑	สาย
ถนน คสล.	๓๖	สาย
ถนนลูกรัง	๑๐	สาย

### ๖.๒ การโทรคมนาคม

ตู้โทรศัพท์สาธารณะ	๖	แห่ง
--------------------	---	------

### ๖.๓ การไฟฟ้า

จำนวนหมู่บ้านที่มีไฟฟ้าเข้าถึงทั้ง ๘ หมู่บ้าน

### ๖.๔ แหล่งน้ำธรรมชาติ

แม่น้ำ	๑	สาย
คลองชลประทาน	๖	แห่ง
หนองน้ำ	๓	แห่ง



## ๖.๕ แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

บ่อน้ำตื้น	๑	แห่ง
บ่อโยก	๔๕	แห่ง

## ๗. ข้อมูลอื่นๆ

### ๗.๑ ทรัพยากรธรรมชาติ

ในพื้นที่มีแม่น้ำน้อยไหลผ่าน ๑ สาย ทางด้านทิศเหนือของตำบลเป็นแหล่งน้ำเพื่อใช้ในการเกษตรและเพื่ออุปโภคบริโภคที่สำคัญของราษฎรในพื้นที่

## ศักยภาพในตำบล

### ก. ศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบล

#### (๑) จำนวนบุคลากร

บุคลากรที่เป็นข้าราชการ และพนักงานจ้างตามภารกิจและพนักงานจ้างทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบล มีจำนวน ๓๔ คน

ตำแหน่งในสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล	๗	คน
ตำแหน่งในกองคลัง	๓	คน
ตำแหน่งในกองช่าง	๓	คน
ตำแหน่งในกองการศึกษาฯ	๓	คน
ตำแหน่งในกองสาธารณสุขฯ	๑	คน
พนักงานจ้างตามภารกิจ	๑๐	คน
พนักงานจ้างทั่วไป	๗	คน

#### ระดับการศึกษาของบุคลากร

ประถมศึกษา	๑	คน
มัธยมศึกษา/อาชีวศึกษา	๑๑	คน
ปริญญาตรี	๑๔	คน
สูงกว่าปริญญาตรี	๘	คน

## ศักยภาพของชุมชนและพื้นที่

### ๑) การรวมกลุ่มของประชาชน

การจัดตั้งกลุ่มอาชีพต่างๆ

กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต	๓	กลุ่ม
กลุ่มอาชีพปลูกชะอม	๑	กลุ่ม
กลุ่มพลังงานทดแทน	๑	กลุ่ม
กลุ่มดอกไม้ประดิษฐ์เพื่อเพิ่มผลผลิต	๑	กลุ่ม
กลุ่มจักสานผักตบชวาบ้านโพธิ์รังนก	๑	กลุ่ม
กองทุนหมู่บ้าน	๘	กองทุน

### ๒) แหล่งท่องเที่ยว

วังปลาวัดช้อย	๑	แห่ง
วัดท่าอิฐ (เจดีย์ศรีโพธิ์ทอง)	๑	แห่ง

๓) สินค้าหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์

ได้แก่ ดอกไม้ประดิษฐ์ เครื่องจักสานจากผักตบชวา

๒) จุดเด่นของพื้นที่ (ที่เอื้อต่อการพัฒนาตำบล)

ลักษณะภูมิประเทศ

เป็นที่ราบลุ่ม ดินแม่น้ำน้อยฝั่งตะวันออก ประชาชนส่วนใหญ่ตั้งบ้านเรือนอาศัยเป็นชุมชน  
ริมแม่น้ำ พื้นที่ส่วนใหญ่จึงเหมาะสำหรับประกอบอาชีพทางการเกษตร เช่น ทำนา ทำสวน  
และเลี้ยงสัตว์ เป็นต้น

## บทที่ ๓ วิธีดำเนินการ

การศึกษาประเมินผลครั้งนี้ เป็นการประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการประชาร จำนวน ๑๕๐ คน โดยใช้การประเมินแบบคำถาม

### การกำหนดเป้าหมาย

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง อ้างอิงจากสถิติจำนวนผู้มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับในปีงบประมาณ พ.ศ.2565 รวม 150 คน

การสร้างแบบสอบถาม ปรับปรุงจากแบบสอบถามในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ โดยใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ (QR CODE) และได้ดำเนินการทดสอบแบบสอบถาม ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ

### การดำเนินการจัดเก็บข้อมูล

จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการโดยใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการสอบถามความพึงพอใจให้องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ

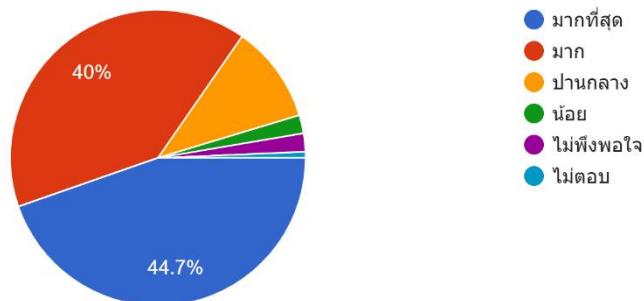
# สรุปการประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ ประจำปี 2565

## อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง

### ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

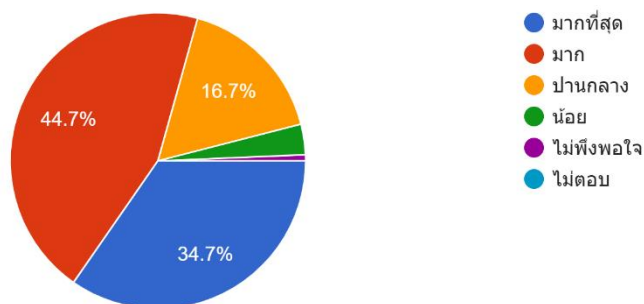
#### 1.การให้ข้อมูล คำแนะนำรายละเอียดชัดเจน และเข้าใจง่าย

คำตอบ 150 ข้อ



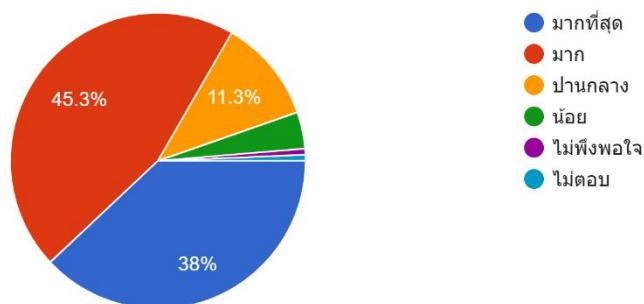
#### 2.บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว

คำตอบ 150 ข้อ



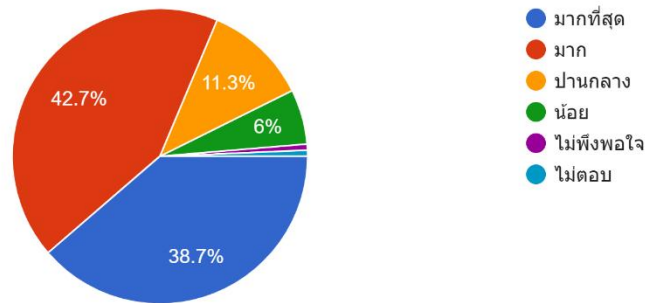
#### 3.การให้บริการที่เป็นระบบ และมีขั้นตอนที่เหมาะสม

คำตอบ 150 ข้อ



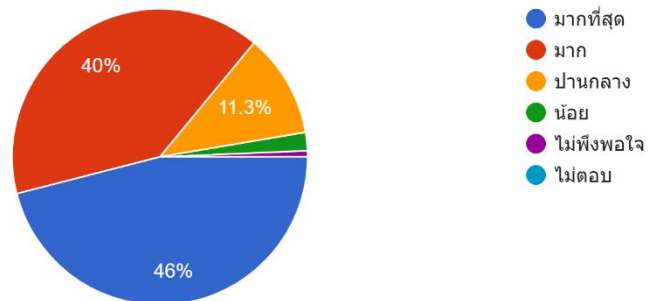
#### 4.ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม

คำตอบ 150 ข้อ



#### 5.ให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง มีความยุติธรรม

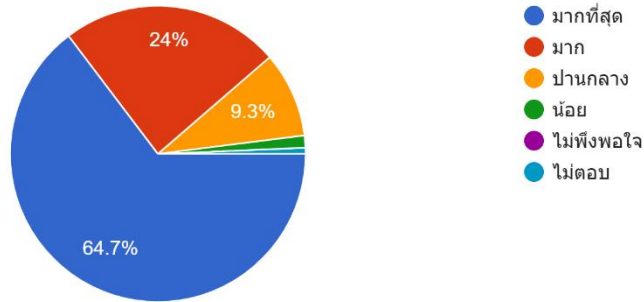
คำตอบ 150 ข้อ



## ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

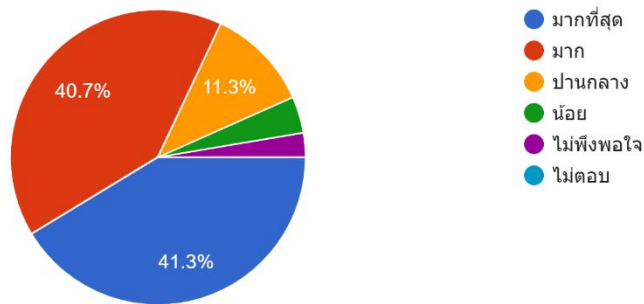
### 6.กล่าวทักทายต้อนรับ

คำตอบ 150 ข้อ



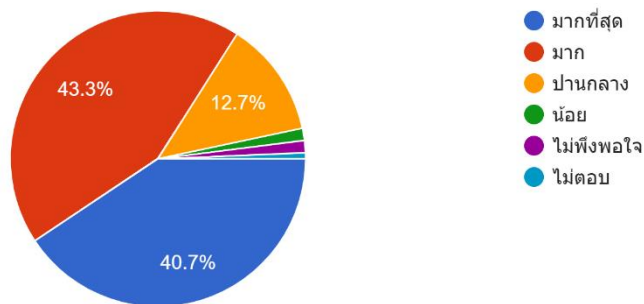
### 7.ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม เป็นกันเอง

คำตอบ 150 ข้อ

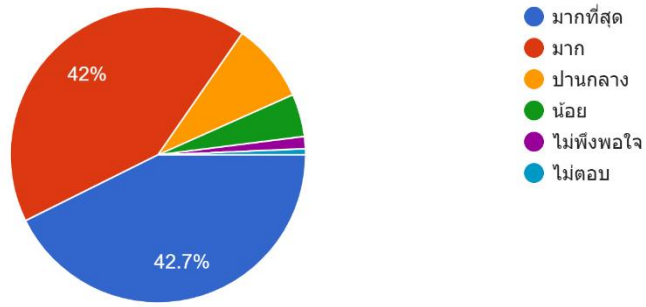


### 8.ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ

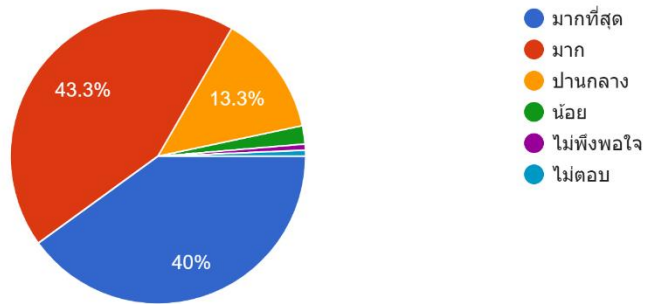
คำตอบ 150 ข้อ



9. ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ  
คำตอบ 150 ข้อ

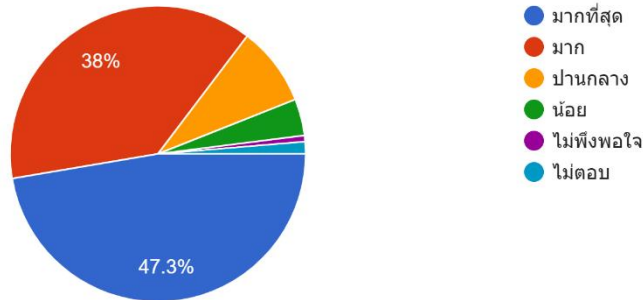


10. การแจ้งสิทธิต่างๆให้กับผู้บริการได้รับทราบ  
คำตอบ 150 ข้อ

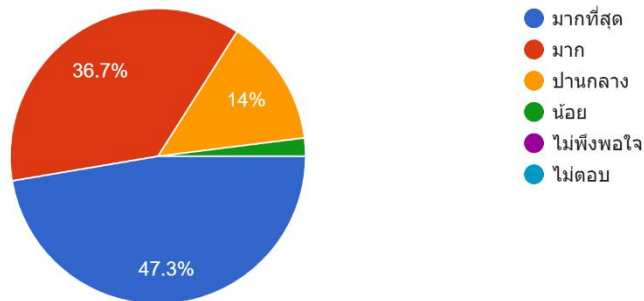


## ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

11. การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้กับผู้บริการทราบ  
คำตอบ 150 ข้อ



12. สภาพแวดล้อม และสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม  
คำตอบ 150 ข้อ





สรุป แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ  
อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง

**ตอนที่ 1 ความพึงพอใจในการให้บริการ**

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่ตอบ	คะแนนรวม	จำนวนแบบสอบถาม
	มากที่สุด 5 คะแนน	มาก 4 คะแนน	ปานกลาง 3 คะแนน	น้อย 2 คะแนน	ไม่พึงพอใจ 1 คะแนน			
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ								
1.การให้ข้อมูล คำแนะนำ รายละเอียดชัดเจน และเข้าใจง่าย	66	59	17	3	4	1	-	150
2.บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	51	67	25	6	1	-	-	150
3.การให้บริการที่เป็นระบบ และมีขั้นตอนที่เหมาะสม	56	67	19	6	1	1	-	150
4.ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	57	63	18	9	1	2	-	150
5.ให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง มีความยุติธรรม	68	59	18	3	1	1	-	150
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
6.กล่าวทักทายต้อนรับ	97	36	14	2	-	1	-	150
7.ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม เป็นกันเอง	60	61	19	6	4	-	-	150
8.ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	59	66	20	2	2	1	-	150
9.ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	62	64	14	7	2	1	-	150
10.การแจ้งสิทธิต่างๆให้กับผู้บริการได้รับทราบ	58	67	20	3	1	1	-	150
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
11.การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้กับผู้รับบริการทราบ	71	57	13	6	1	2	-	150
12.สภาพแวดล้อม และสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม	69	57	21	3	-	-	-	150
<b>รวม</b>	774	723	218	56	18	11	-	-
<b>ร้อยละ</b>	43	40	12	3	1	1	-	-

## ตอนที่ 2 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ต้องการที่นั่งรอคอยในระหว่างมาติดต่อราชการ

QR CODE การประเมินความพึงพอใจของประชาชนหรือผู้รับบริการ



องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับหรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพธ์ทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป