



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่ากูบ โทร ๐-๔๔๐๕-๖๑๒๗

ที่ ขย ๘๐๐๐๑ /-

วันที่ ๑๕ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของ อบต.ท่ากูบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่ากูบ

ตามที่ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่ากูบ ได้จัดดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ากูบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาติดต่องานหรือรับบริการสาธารณะจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพและที่มาติดต่องานหรือรับบริการสาธารณะเกิดความพึงพอใจต่อไป

โดยสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน จำนวน ๕๐ คน เพศชาย ๑๘ คน เพศหญิง ๓๒ คน โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ ๔๑-๖๐ ปี ร้อยละ ๖๒ ระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ ๗๖ และมาใช้บริการประมาณ ๑ ครั้งต่อปี โดยทำการสำรวจระหว่างวันที่ ๒๗ มิถุนายน - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๓ นั้น

บัดนี้ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่ากูบ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจเป็นที่เรียบร้อยแล้ว องค์การบริหารส่วนตำบลท่ากูบ ได้รับคะแนนการประเมินความพึงพอใจการให้บริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ โดยสามารถจำแนกผลคะแนนการประเมินตามด้านต่าง ๆ ดังนี้

๑. ด้านเวลา	ความพึงพอใจร้อยละ ๘๓
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ความพึงพอใจร้อยละ ๗๘.๖๖
๓. ด้านบุคลากรให้บริการ	ความพึงพอใจร้อยละ ๙๑.๖๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ความพึงพอใจร้อยละ ๙๐.๙๐

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวอรนงค์ เป้าสูงเนิน)
นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด

.....
.....

(ลงชื่อ)

(นายวิระ สิงห์ใหม่)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

.....

.....

(ลงชื่อ)

(นายวีระ สิงห์ใหม่)

หัวหน้าสำนักปลัด รักษาการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่ากูบ

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่ากูบ

.....

.....

(ลงชื่อ)

(นายสุพล เหล็กมา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่ากูบ



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลท่ากูบ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

จัดทำโดย
องค์การบริหารส่วนตำบลท่ากูบ
อำเภอชัยใหญ่ จังหวัดชัยภูมิ โทร. ๐ ๔๔๐๕ ๖๑๒๗

แบบการสำรวจนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ที่ได้ดำเนินการในปีงบประมาณที่ผ่านมา (พ.ศ. ๒๕๖๓) โดยสำรวจ ณ เดือนตุลาคม ๒๕๖๓

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลท่ากูบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จัดทำขึ้นเพื่อการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น Local Performance Assessment (LPA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ซึ่งใช้สอบถามโดยแบบสำรวจความพึงพอใจ หากผิดพลาดประการใด ขออภัยมา ณ ที่นี้

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลท่ากูบ อำเภอชัยใหญ่ จังหวัดชัยภูมิ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๕๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
● ชาย	๑๘	๓๖	
● หญิง	๓๒	๖๔	
๒. อายุ			
● ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓	๖	
● ๒๑ - ๔๐ ปี	๗	๑๔	
● ๔๑ - ๖๐ ปี	๓๑	๖๒	
● ๖๐ ปีขึ้นไป	๙	๑๘	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
● ประถมศึกษา	๓๘	๗๖	
● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๘	๑๖	
● ปริญญาตรี	๔	๘	
● สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
● เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๑๑	๒๒	
● ผู้ประกอบการ	๓	๖	
● ประชาชนผู้รับบริการ	๓๖	๗๒	
● องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๐	๐	
● อื่น ๆ โปรดระบุ	๐	๐	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๔ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๔๑-๖๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๖๒ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๗๖ และส่วนใหญ่เป็นประชาชนผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๒

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					$\bar{x}$	ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①		
๑. ด้านเวลา							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๒๑	๑๗	๑๒	๐	๐	๔.๑๘	๘๓.๖๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๙	๑๘	๑๓	๐	๐	๔.๑๒	๘๒.๔๐
รวม						๔.๑๕	๘๓.๐๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๑	๑๘	๒๑	๐	๐	๓.๘๐	๗๖.๐๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๕	๒๑	๑๔	๐	๐	๔.๐๒	๘๐.๔๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน	๑๙	๑๑	๒๐	๐	๐	๓.๙๘	๗๙.๖๐
รวม						๓.๙๓	๗๘.๖๖
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๔๑	๙	๐	๐	๐	๔.๘๒	๙๖.๔๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๓๑	๑๕	๔	๐	๐	๔.๕๔	๙๐.๘๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๒๓	๑๘	๙	๐	๐	๔.๒๘	๘๕.๖๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๓๕	๙	๖	๐	๐	๔.๕๘	๙๑.๖๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๓๔	๑๖	๐	๐	๐	๔.๖๘	๙๓.๖๐
รวม							๙๑.๖๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๒๔	๒๑	๕	๐	๐	๔.๓๘	๘๗.๖๐
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๓๔	๑๔	๒	๐	๐	๔.๖๔	๙๒.๘๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๒๙	๑๓	๘	๐	๐	๔.๔๒	๘๘.๔๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๔๑	๕	๔	๐	๐	๔.๗๔	๙๔.๘๐
รวม						๔.๕๔	๙๐.๙๐
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	๔๓	๒	๕	๐	๐	๔.๗๖	๙๕.๒๐

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลท่ากูบ อำเภอชัยใหญ่ จังหวัดชัยภูมิ
 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ กำหนด เกณฑ์การวัดเป็น ๕ ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อย
 ที่สุด ตามลำดับ โดยใช้เกณฑ์การแปลผลจากค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ดังนี้
 ค่าเฉลี่ย ๔.๒๑ – ๕.๐๐ หมายถึง ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย ๓.๔๑ - ๔.๒๐ หมายถึง ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย ๒.๖๑ - ๓.๔๐ หมายถึง ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย ๑.๘๑ - ๒.๖๐ หมายถึง ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๘๐ หมายถึง ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

จากผลการวิเคราะห์พึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลท่ากูบ อำเภอชัยใหญ่ จังหวัดชัยภูมิประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลท่ากูบ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๐

สรุป

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖๐ และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับประกอบด้วย

ลำดับที่ ๑ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๔๐

ลำดับที่ ๒ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน คิดเป็นร้อยละ

๗๙.๖๐

ลำดับที่ ๓ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ

คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับประกอบด้วย

ลำดับที่ ๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๐

ลำดับที่ ๒ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐

ลำดับที่ ๓ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หา

ผลประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐

ลำดับที่ ๔ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐

ลำดับที่ ๕ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้

คำแนะนำได้เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย

ลำดับที่ ๑ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๐

ลำดับที่ ๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐

ลำดับที่ ๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการน้ำดื่มหนังสือพิมพ์ ฯลฯ

คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๐

ลำดับที่ ๔ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ของ อบต.ท่ากูป
อำเภอชัยใหญ่ จังหวัดชัยภูมิ คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๘๓.๐๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๗๘.๖๖
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๙๑.๖๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๐.๙๐
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๘๖.๐๔

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ากูปในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี ๒๕๖๓ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๔

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลท่ากูบ อำเภอชัยใหญ่ จังหวัดชัยภูมิ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

ขอชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
๒. อายุ ☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒๑ - ๔๐ ปี ☐ ๔๑-๖๐ ปี ☐ ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด
☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
๔. อาชีพของผู้มารับบริการ
☐ เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ☐ ผู้ประกอบการ
☐ ประชาชนผู้รับบริการ ☐ องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นต้น					
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้