



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลตะโกทอง

ที่ ขย ๗๙๙๐๑/๖๗ วันที่ ๒๐ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลตะโกทอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลตะโกทอง

## เรื่องเดิม

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลตะโกทอง ได้ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการตามด้านต่างๆ ของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ได้แก่ ด้านเวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก นั้น

## ข้อเท็จจริง

ในการนี้ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลตะโกทอง ได้ดำเนินการทำแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการตามด้านต่างๆ ของหน่วยงาน เสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงขอสรุปรายงานผลการให้บริการตามด้านต่างๆ ของหน่วยงาน รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสาวมณฑนา โคตรนาวัง)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

(ลงชื่อ)

(นางสุนันทา เพิ่มวิไล)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล.....

(ลงชื่อ)

(นางมินภาพร ภิรมย์กิจ)

ผู้อำนวยการกองช่าง

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลตะโกทอง

ความเห็นนายองค์การบริหารส่วนตำบล.....

(ลงชื่อ)

(นายปรีชา เพชรประไพ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลตะโกทอง



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลตะโกทอง  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

โดย  
องค์การบริหารส่วนตำบลตะโกทอง  
ตำบลตะโกทอง อำเภอซับใหญ่ จังหวัดชัยภูมิ

แบบการสำรวจนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลตะโกทอง อำเภอซับใหญ่ จังหวัดชัยภูมิ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๐๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๔๕	๔๕
หญิง	๕๕	๕๕
<b>๒. อายุ</b>		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒	๒
อายุ ๒๐-๓๐ ปี	๔๐	๔๐
อายุ ๓๑-๔๐ ปี	๒๕	๒๕
อายุ ๔๑-๕๐ ปี	๒๕	๓๐
อายุ ๕๑-๖๐ ปี	๕	๕
อายุมากกว่า ๖๐ ปี	๓	๓
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๖	๖
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	๖๕	๖๕
อนุปริญญา/เทียบเท่า	๒๐	๒๐
ปริญญาตรี	๙	๙
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อื่นๆ	-	-
<b>๔. อาชีพหลัก</b>		
รับราชการ	๕	๕
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๔	๔
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	๑๕	๑๕
รับจ้าง	๒๘	๒๘
นักเรียน/นักศึกษา	๒	๒
เกษตรกร	๔๖	๔๖
อื่นๆ	-	-

**สรุป** ผู้ตอบคำถามส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๕ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๒๐-๓๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับ มัธยมศึกษา/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๖๕ และส่วนใหญ่มีอาชีพหลักเป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๔๖

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง	
<b>๑. ด้านเวลา</b>						
๑.๑ การให้บริการ	๓๕	๕๐	๑๕	๐	๐	๘๔
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔๕	๔๕	๑๐	๐	๐	๘๗
<b>๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>						
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๒๕	๕๐	๒๕	๐	๐	๘๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๕	๗๕	๑๐	๐	๐	๘๑
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่นการมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน	๓๐	๕๐	๒๐	๐	๐	๘๒
<b>๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>						
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๓๕	๕๒	๑๓	๐	๐	๘๔.๔
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๒๖	๕๔	๒๐	๐	๐	๘๑.๒
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นสามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๓๒	๖๕	๓	๐	๐	๘๕.๘
๓.๔ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๓๐	๖๒	๘	๐	๐	๘๔.๔
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๓๒	๖๕	๓	๐	๐	๘๕.๘
<b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๑๘	๖๕	๑๗	๐	๐	๘๐.๒
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑๗	๕๗	๒๖	๐	๐	๗๘.๒
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๑๕	๕๖	๒๙	๐	๐	๗๗.๒

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง	
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๒๔	๕๗	๑๙	๐	๐	๘๑
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ	๓๕	๕๔	๑๑	๐	๐	๘๔.๘
<b>รวม</b>	<b>๔๑๔</b>	<b>๘๕๗</b>	<b>๒๒๙</b>	<b>๐</b>	<b>๐</b>	<b>๘๒.๔๗</b>

**สรุป** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเวลา ในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๗ และการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๔ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง คิดเป็นร้อยละ ๘๒ รองลงมาเป็นการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการ ตามที่ประกาศไว้คิดเป็นร้อยละ ๘๑ และการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการคิดเป็นร้อยละ ๘๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย ความรู้ความสามารถในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๐ รองลงมาเป็นการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘ รองลงมาเป็น ความเหมาะสมในการแต่งการของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔๐ และความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๑ รองลงมาเป็นความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์ บอกรจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๒๐ และ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๒๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔๗

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน  
องค์การบริหารส่วนตำบลตะโกทอง อำเภอซับใหญ่ จังหวัดชัยภูมิ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๘๕.๕๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๘๑.๐๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๘๔.๓๒
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๗๙.๑๕
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๘๒.๔๗

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโกทองในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔๗

**\*หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ**

๕ มากที่สุด

๔ มาก

๓ พอใช้

๒ น้อย

๑ ต้องปรับปรุง

**ภาคผนวก**



**แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลตะโกทอง อำเภอซับใหญ่ จังหวัดชัยภูมิ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**

\*\*\*\*\*

ขอชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นมากที่สุด  
ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ             ชาย                                    หญิง
๒. อายุ            ต่ำกว่า ๒๐ ปี                    ๒๐ – ๓๐ ปี                    ๓๑ – ๔๐ ปี  
                          ๔๑ – ๕๐ ปี                    ๕๑ – ๖๐ ปี                    มากกว่า ๖๐ ปี
๓. การศึกษา    ประถมศึกษา                    มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า  
                          อนุปริญญาหรือเทียบเท่า        ปริญญาตรี  
                          สูงกว่าปริญญาตรี                อื่นๆ (ระบุ).....
๔. อาชีพหลัก    รับราชการ                            เอกชน/รัฐวิสาหกิจ            ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว  
                          รับจ้าง                                นักเรียน/นักศึกษา            เกษตรกร  
                          อื่นๆ (ระบุ).....

**ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ**

๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวมมากน้อยเพียงใด

หัวข้อ	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง
<b>๑. ด้านเวลา</b>	๕	๔	๓	๒	๑
๑.๑ การให้บริการ					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
<b>๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่น การมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน					



หัวข้อ	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง
<b>๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>	๕	๔	๓	๒	๑
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น					
๓.๔ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
<b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
<b>๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ</b>					

**ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ  
องค์การบริหารส่วนตำบลตะโกทอง