



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำวัวแดง

ที่ ขย๗๗๗๐๑/

วันที่ ๒๓ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำวัวแดง
เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบล, ปลัด อบต.ถ้ำวัวแดง

สิ่งที่ส่งมาด้วย สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำวัวแดง
อำเภอหนองบัวแดงจังหวัดชัยภูมิประจำปีงบประมาณ๒๕๖๕

เพื่อให้การปรับปรุงการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สอดคล้องกับ มาตรา ๕๒ แห่งพระราช
กฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ที่ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน และเพื่อเป็นการยกระดับมาตรฐานการบริการที่เป็น
ความต้องการของประชาชนและประชาชนสามารถตรวจสอบได้ องค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำวัวแดง จึงได้
ปฏิบัติตามขั้นตอนการรับฟังความคิดเห็นสอบถามเป็นหนังสือหรือมีชื่อเรียกหรือสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ
ของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำวัวแดงซึ่งรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

(นางกุลนิตย์ แนวประเสริฐ)

นักจัดการงานทั่วไป รักษาราชการแทน
หัวหน้าสำนักปลัด

(นายแสง ชุ่มฉิมพลี)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำวัวแดง

(นายอาทิตย์ ศิริบุตวงศ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำวัวแดง

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทั่วไป
องค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำวัวแดง อำเภอหนองบัวแดง จังหวัดชัยภูมิ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๑๘ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
● ชาย	๖๒	๕๒.๕๔	
● หญิง	๕๖	๔๗.๔๖	
๒. อายุ			
● ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๙	๑๖.๑๐	
● ๒๑ - ๔๐ ปี	๓๗	๓๑.๓๖	
● ๔๑ - ๖๐ ปี	๔๖	๓๘.๙๘	
● ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๖	๑๓.๕๖	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
● ประถมศึกษา	๕๓	๔๔.๙๒	
● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๕๘	๔๙.๑๕	
● ปริญญาตรี	๗	๕.๙๓	
● สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
● เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๖๑	๕๑.๖๙	
● ผู้ประกอบการ	๒	๑.๖๙	
● ประชาชนผู้รับบริการ	๔๙	๔๑.๕๓	
● องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๑	๐.๘๕	
● อื่นๆ โปรตรระบุ <u>นักเรียน</u>	๕	๔.๒๔	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๕๔ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๔๑-๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๙๘ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๑๕ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๖๙

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					\bar{x}	ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①		
๑. ด้านเวลา							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๑๕	๕๔	๔๙	๐	๐	๓.๗๑	๗๔.๒๔
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๐	๓๕	๖๓	๐	๐	๓.๖๔	๗๒.๗๑
รวม						๗.๓๕	๗๓.๔๘
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๒	๔๘	๕๘	๐	๐	๓.๖๑	๗๒.๒๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๗	๒๙	๖๕	๗	๐	๓.๔๗	๖๙.๔๙
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๑๙	๒๘	๔๗	๒๔	๐	๓.๓๖	๖๗.๑๒
รวม						๑๐.๔๔	๖๙.๖๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๘	๖๔	๕๖	๐	๐	๓.๗๖	๗๕.๒๕
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๔	๓๖	๖๘	๑๐	๐	๓.๔๖	๖๙.๑๕
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๖	๗๒	๓๔	๖	๐	๓.๘๓	๗๖.๖๑
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๗	๓๒	๗๙	๐	๐	๓.๕๖	๗๑.๑๙
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔	๑๘	๗๙	๑๗	๐	๓.๒๕	๖๔.๙๒
รวม						๑๗.๘๖	๗๑.๕๒
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๙	๔๓	๖๖	๐	๐	๓.๖๙	๗๓.๗๓
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๕	๒๓	๘๑	๙	๐	๓.๓๗	๖๗.๕๖
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๔	๑๙	๘๐	๑๕	๐	๓.๒๗	๖๕.๔๒
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๒	๔๓	๔๕	๑๘	๐	๓.๔๒	๖๘.๓๑
รวม						๑๓.๗๕	๖๘.๗๓
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๘	๒๗	๗๑	๑๒	๐	๓.๔๓	๖๘.๖๔

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ ๗๔.๒๔ และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๗๑ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๒๐ รองลงมาเป็นการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๔๙ และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๑๒ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๖๑ รองลงมาเป็นความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๒๕ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน , ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๑๙ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย ๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๗๓ รองลงมาเป็นความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๓๑ และจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๔๖ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ๓ (ระดับปานกลาง)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ของ อบต.ถ้ำวัวแดง
อำเภอหนองบัวแดง จังหวัดชัยภูมิ คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๗๓.๔๘
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๖๙.๖๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๗๑.๔๒
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๖๘.๗๓
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๗๐.๘๑

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบล ถ้ำวัวแดง ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี ๒๕๖๔ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๘๑

(ลงชื่อ).....หัวหน้าคณะทำงาน

(นางกุลนิตย์ แแนวประเสริฐ)
นักจัดการงานทั่วไป รักษาราชการแทน
หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ).....คณะทำงาน

(นายประดิษฐ์ มงคล)
เจ้าพนักงานธุรการ ชำนาญงาน

(ลงชื่อ).....คณะทำงาน

(นางสาวยุวธิดา วงษ์ชู)
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำวัวแดง อำเภอหนองบัวแดง จังหวัดชัยภูมิ
ที่ ชย๗๗๗๐๒/ วันที่ ๒๓ กันยายน ๒๕๖๕
เรื่อง รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำวัวแดง
เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน
เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบล, ปลัด อบต.ถ้ำวัวแดง

เพื่อให้การปรับปรุงการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สอดคล้องกับมาตรา ๕๒ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์วิธีการบริหารจัดการที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ที่ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนและเพื่อเป็นการยกระดับมาตรฐานการบริการที่เป็นความต้องการของประชาชน และประชาชนสามารถตรวจสอบได้ องค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำวัวแดง จึงได้ปฏิบัติตามขั้นตอนการรับฟังความคิดเห็น สอบถามเป็นหนังสือหรือมีชื่อเรียกเรื่องสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของ อบต.ดังนี้

จากการสำรวจความพึงพอใจจากประชากรผู้ให้บริการ จำนวน ๕๑ ราย

- | | |
|--------------------------------|------------------------------|
| - เป็นชาย ร้อยละ ๓๓.๓๓ | หญิง ร้อยละ ๖๖.๖๖ |
| - อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี ร้อยละ - | อายุ ๒๐ - ๓๐ ปี ร้อยละ ๒๑.๕๖ |
| - อายุ ๓๑.๔๐ ปี ร้อยละ ๑๕.๖๘ | อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี ร้อยละ ๒๓.๕๒ |
| - อายุ ๕๑ - ๖๐ ปี ร้อยละ ๒๗.๔๕ | อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป ๑๑.๗๖ |

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำแนกตามหัวข้อ ดังต่อไปนี้

๑. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ
๒. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคกัน)
๓. การบริการด้วยความรวดเร็วกระตือรือร้น
๔. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ
๕. ความสุภาพกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๖. ความเอาใจใส่กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
๗. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ
๘. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้บริการเช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ
๙. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ
๑๐. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ

(ลงชื่อ).....

(นางศรวิไล สิมซ่า)

ผู้อำนวยการกองคลัง

(ลงชื่อ).....

(นายแสง ชุ่มฉิมพลี)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำวัวแดง

(ลงชื่อ).....

(นายอาทิตย์ ศิริบุตวงศ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำวัวแดง

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการงานจัดเก็บภาษี
องค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำวัวแดง อำเภอหนองบัวแดง จังหวัดชัยภูมิ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๕๑ คน

เรื่อง	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
- ชาย	๑๗	๓๓.๓๓
- หญิง	๓๔	๖๖.๖๖
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๑๑	๒๑.๕๖
๓๑ - ๔๐ ปี	๘	๑๕.๖๘
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๒	๒๓.๕๒
๕๑ - ๖๐ ปี	๑๔	๒๗.๔๕
๖๐ ปี ขึ้นไป	๖	๑๑.๗๖

เนื้อหา	ดีที่สุด		ดีมาก		ดี		พอใช้		ปรับปรุง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ	๒๘	๕๔.๙๐	๒๒	๔๓.๑๓	๑	๑.๙๖	-	-	-	-
๒. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความ เสมอภาคกัน)	๑๔	๒๗.๔๕	๓๒	๖๒.๗๔	๕	๙.๘๐	-	-	-	-
๓. การบริการด้วยความรวดเร็ว กระตือรือร้น	๑๕	๒๙.๔๑	๓๐	๕๘.๘๒	๕	๙.๘๐	๑	๑.๙๖	-	-
๔. ระยะเวลาการให้บริการมี ความเหมาะสมต่อความต้องการ ของผู้รับบริการ	๑๗	๓๓.๓๓	๒๖	๕๐.๙๘	๘	๑๕.๖๘	-	-	-	-
๕. ความสุภาพกิจกรรมารยาทของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑๙	๓๗.๒๕	๒๘	๕๔.๙๐	๔	๗.๘๔	-	-	-	-
๖. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	๑๘	๓๕.๒๙	๒๕	๔๙.๐๑	๘	๑๕.๖๘	-	-	-	-
๗. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อ ผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๗	๓๓.๓๓	๓๒	๖๒.๗๔	๒	๓.๙๒	-	-	-	-
๘. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อ สงสัย ให้คำแนะนำ	๒๕	๔๙.๐๑	๒๔	๔๗.๐๕	๒	๓.๙๒	-	-	-	-
๙. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน จุดให้บริการ สะดวกในการ เดินทางมารับบริการ	๑๘	๓๕.๒๙	๒๒	๔๓.๑๓	๙	๑๗.๖๔	๒	๓.๙๒	-	-
๑๐. ความพอใจต่อสื่อ ประชาสัมพันธ์ / คู่มือและ เอกสารให้ความรู้	๒๖	๕๐.๙๘	๑๘	๓๓.๒๙	๖	๑๑.๗๖	๑	๑.๙๖	-	-