



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานบริหารงานทั่วไป สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลลำพูน โทร ๐๗๗ - ๔๕๐-๓๗๖  
ที่ สฎ ๗๙๒๐๑/๙๑๐ วันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพูน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลลำพูน

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลลำพูน ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพูน ที่มีการจัดทำบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ โดยผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลลำพูน จำนวน ๖๐ คน ดังรายละเอียดแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(นายศุภวัฒน์ ศิริเพชร)

เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

.....

.....

(นางสมจิต รักปาน)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลลำพูน

.....

.....


(นายพรชัย รียาพันธ์)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลลำพูน

/ความเห็นปลัด...

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลลำพูน

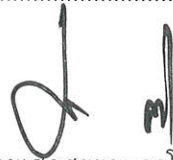
เห็นชอบร่างกฎกระทรวงมหาดไทย เรื่อง ระเบียบวิธีปฏิบัติราชการ



(นายพรชัย รียาพันธ์)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลลำพูน รักษาราชการแทน  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลลำพูน

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลลำพูน



(นายเสกศรณ กาโห)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลำพูน

**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลลำพูน อำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖**

\*\*\*\*\*

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพูน อำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกิจกรรมการบริการต่างๆ เพื่อให้การปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน และเพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลลำพูน โดยมีการดำเนินการ ดังนี้

**๑. กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง**

- ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้มาติดต่อราชการ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๖๐ คน

**๒. ระยะเวลาดำเนินงาน**

- ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ (วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖)

**๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

- ใช้แบบสอบถามความพึงพอใจ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น ๒ ส่วน ได้แก่

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องที่ได้รับบริการ ได้แก่

ตอนที่ ๓ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกิจกรรมในการให้บริการ

**๔. การวิเคราะห์ข้อมูล**

- การวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามโดยการหาค่าเฉลี่ยคำตอบของกลุ่มตัวอย่างในการประเมินทางสถิติ และรายงานผลโดยการพรรณนาความ

จากผลการประเมินพบว่าประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพูน อำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

ลำดับที่ ๑	ด้านเวลา	เกณฑ์เฉลี่ย ๔.๔๐	คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๑๗
ลำดับที่ ๒	ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	เกณฑ์เฉลี่ย ๔.๕๖	คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๕
ลำดับที่ ๓	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	เกณฑ์เฉลี่ย ๔.๔๖	คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๑๑
ลำดับที่ ๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	เกณฑ์เฉลี่ย ๔.๓๑	คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๕๐

และประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ รวมทั้ง ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๗๕ อยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๖๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
<b>๑. เพศ</b>			
- ชาย	๓๑	๕๑.๖๗	
- หญิง	๒๙	๔๘.๓๓	
<b>๒. อายุ</b>			
- ๑๐-๒๐ ปี	๑	๑.๖๖	
- ๒๑-๓๐ ปี	๑๐	๑๖.๖๗	
- ๓๑-๔๐ ปี	๒๑	๓๕.๐๐	
- ๔๑-๕๐ ปี	๑๔	๒๓.๓๓	
- ๕๑-๖๐ ปี	๗	๑๑.๖๗	
- ๖๐ ปีขึ้นไป	๗	๑๑.๖๗	
<b>๓. ระดับการศึกษา</b>			
- ไม่ได้เรียนหนังสือ	๓	๕.๐๐	
- ประถมศึกษา	๑๓	๒๑.๖๗	
- มัธยมศึกษาตอนต้น	๕	๘.๓๓	
- มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๑๔	๒๓.๓๓	
- อนุปริญญา / ปวส.	๓	๕.๐๐	
- ปริญญาตรี	๒๒	๓๖.๖๗	
- สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐	
จำนวน ๑ คน			
<b>๔. อาชีพ</b>			
- เกษตรกร	๒๖	๔๓.๓๓	
- ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๑๕	๒๕.๐๐	
- รับราชการ ๘ คน	๕	๘.๓๓	
- ลูกจ้าง ๖ คน	๖	๑๐.๐๐	
- นักเรียน/นักศึกษา	๓	๕.๐๐	
- อื่น ๆ	๕	๘.๓๓	

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

การข้อมูลข่าวสารทางราชการ  
 การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน  
 การใช้ Internet ตำบล  
 ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร  
 การชำระภาษี ต่างๆ

การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ  
 การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก  
 การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ  
 การขอจดทะเบียนพาณิชย์  
 อื่น ๆ

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๖๗ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุระหว่าง ๓๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๖๗ และประกอบอาชีพเป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๓๔

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					$\bar{X}$	ร้อยละ
	๕	๔	๓	๒	๑		
<b>๑.ด้านเวลา</b>							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๒๔	๓๕	๑	๐	๐	๔.๓๘	๘๗.๖๗
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๗	๓๒	๑	๐	๐	๔.๔๓	๘๘.๖๗
<b>รวม</b>						๔.๔๐	๘๘.๑๗

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านเวลา ประกอบด้วย ความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๗ และ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๗ ตามลำดับ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					$\bar{X}$	ร้อยละ
	๕	๔	๓	๒	๑		
<b>๒.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>							
๒.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๓๖	๒๓	๑	๐	๐	๔.๕๘	๙๑.๖๗
๒.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	๒๗	๒๓	๐	๐	๐	๔.๖๒	๙๒.๓๓
๒.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๓๗	๒๑	๒	๐	๐	๔.๕๘	๙๑.๖๗
๒.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๓๐	๒๘	๒	๐	๐	๔.๔๗	๘๙.๓๓
<b>รวม</b>						๔.๕๖	๙๑.๒๕

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการใน ๔ ลำดับ ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๓๓ รองลงมาเป็น เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย , เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๗ และ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๓๓ ตามลำดับ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					$\bar{X}$	ร้อยละ
	๕	๔	๓	๒	๑		
<b>๓.ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>							
๓.๑ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๓๐	๓๐	๐	๐	๐	๔.๕๐	๙๐.๐๐
๓.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	๒๖	๓๒	๒	๐	๐	๔.๔๐	๘๘.๐๐
๓.๓ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน	๓๑	๒๖	๓	๐	๐	๔.๕๐	๘๙.๓๓
<b>รวม</b>						๔.๔๖	๘๙.๑๑

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ รองลงมาเป็น มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๓๓ และขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐ ตามลำดับ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					$\bar{X}$	ร้อยละ
	๕	๔	๓	๒	๑		
<b>๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>							
๔.๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง รับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ	๒๕	๓๓	๒	๐	๐	๔.๓๗	๘๗.๖๗
๔.๒ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๒๐	๓๖	๔	๐	๐	๔.๒๕	๘๕.๓๓
<b>รวม</b>						๔.๓๑	๘๖.๕๐

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มี ๒ ลำดับ ประกอบด้วย คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๓๓ ตามลำดับ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					$\bar{X}$	ร้อยละ
	๕	๔	๓	๒	๑		
<b>๕.ความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวม</b>							
๕.๑ ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับใด	๑๖	๓๙	๕	๐	๐	๓.๙๗	๘๓.๖๗
<b>รวม</b>						๓.๙๗	๘๓.๖๗

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖๗

ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการทั้ง ๔ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพูน  
อำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑.ด้านเวลา	๘๘.๑๗
๒.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๙๑.๒๕
๓.ด้านขั้นตอนในการให้บริการ	๘๙.๑๑
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๖.๕๐
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๘๘.๗๕

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพูน ในด้านการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านขั้นตอนในการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๗๕ อยู่ในระดับปานกลาง

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ

๕ ระดับดีมาก	๑๐๐%
๔ ระดับดี	๙๐-๙๙%
๓ ระดับปานกลาง	๗๐-๘๙%
๒ ระดับพอใช้	๕๐-๖๙%
๑ ระดับต้องปรับปรุง	๐-๔๙%

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพูน อำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน  
เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

**ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป**

๑. เพศ  ชาย  หญิง
๒. อายุ  ๑๐-๒๐ ปี  ๒๑-๓๐ ปี  ๓๑-๔๐ ปี  ๔๑-๕๐ ปี  ๕๑-๖๐ ปี  ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. จบการศึกษาชั้นสูงสุด
- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ๑. ไม่ได้เรียนหนังสือ | <input type="checkbox"/> ๒. ประถมศึกษา             |
| <input type="checkbox"/> ๓. มัธยมศึกษาตอนต้น   | <input type="checkbox"/> ๔. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. |
| <input type="checkbox"/> ๕. อนุปริญญา / ปวส.   | <input type="checkbox"/> ๖. ปริญญาตรี              |
| <input type="checkbox"/> ๗. สูงกว่าปริญญาตรี   | <input type="checkbox"/> ๘. อื่นๆ (โปรดระบุ).....  |
- ๔.อาชีพ  เกษตรกร  ประกอบธุรกิจส่วนตัว  รับราชการ  
 ลูกจ้าง  นักเรียน/นักศึกษา  อื่น ๆ

**ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ**

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ      | <input type="checkbox"/> การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ                   |
| <input type="checkbox"/> การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน | <input type="checkbox"/> การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก |
| <input type="checkbox"/> การใช้ Internet ตำบล             | <input type="checkbox"/> การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ   |
| <input type="checkbox"/> ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร           | <input type="checkbox"/> การขอจดทะเบียนพาณิชย์                      |
| <input type="checkbox"/> การชำระภาษี ต่างๆ                | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ                                     |

**ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพูน อ.บ้านนาสาร จ.สุราษฎร์ธานี**

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
<b>๑. ด้านเวลา</b>					
๑. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
<b>๒. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>					
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย					
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
<b>๓. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๒. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					



ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ					
๒. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด					

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....

.....

.....

.....