



สรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลท้าพร้าช  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔



องค์การบริหารส่วนตำบลท้าพร้าช  
อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลทพรราช  
เรื่อง ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลทพรราช

\*\*\*\*\*

ด้วยสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทพรราช ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ที่มารับบริการ ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เพื่อรวบรวมและวิเคราะห์ปัญหา และความต้องการ เพื่อใช้ในการปรับปรุงและแก้ไขในส่วนที่บกพร่อง จากแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชน แล้วอยู่ในระดับค่าเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๒๐ จึงไม่พบข้อบกพร่องที่ต้องปรับปรุงแก้ไข แสดงว่าการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทพรราช พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่แนบมาพร้อมนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๗ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔



(นายรัชชาติ นาค)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทพรราช ปฏิบัติหน้าที่  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทพรราช



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทัพราช

ที่ สก ๗๓๔๐๑/ -

ลงวันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลทัพราช

ตามที่สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลทัพราช ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ แบบสอบถาม เพื่อรวบรวมและวิเคราะห์ปัญหา และความต้องการเพื่อใช้ในการปรับปรุงและแก้ไขในส่วนที่บกพร่อง นั้น

เพื่อให้การปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพราชเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการบริการของประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รายละเอียดปรากฏตามสรุปผลการประเมิน ฯ ที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวลารวรรณ บิลหะศรี)

นักทรัพยากรบุคคล

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด.....

(นายบุญนำ พงษ์สุริยะ)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นหัวปลัดอบต.ทัพราช.....

(นายรักษาทิ นาคี)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทัพราช

ความเห็น/ข้อสั่งการนายกอบต.ทัพราช.....

(นายรักษาทิ นาคี)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทัพราช ปฏิบัติหน้าที่  
องค์การบริหารส่วนตำบลทัพราช

รายงานสรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลทพรราช อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มาใช้บริการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่าง ๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๒๒ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลทพรราช อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลทพรราช ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปจำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๒๒ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
<b>๑. เพศ</b> <ul style="list-style-type: none"><li>ชาย</li><li>หญิง</li></ul>	๕๙ ๖๓	๔๘.๓๖ ๕๑.๖๔	
<b>๒. อายุ</b> <ul style="list-style-type: none"><li>ต่ำกว่า ๒๐ ปี</li><li>๒๑ - ๔๐ ปี</li><li>๔๑ - ๖๐ ปี</li><li>๖๐ ปีขึ้นไป</li></ul>	๒๐ ๔๗ ๔๐ ๑๕	๑๖.๓๙ ๓๘.๕๒ ๓๒.๗๙ ๑๒.๓๐	
<b>๓. ระดับการศึกษาสูงสุด</b> <ul style="list-style-type: none"><li>ประถมศึกษา</li><li>มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า</li><li>ปริญญาตรี</li><li>สูงกว่าปริญญาตรี</li></ul>	๕๖ ๖๒ ๔ ๐	๔๕.๙๐ ๕๐.๘๒ ๓.๒๘ ๐.๐๐	
<b>๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ</b> <ul style="list-style-type: none"><li>เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร</li><li>ผู้ประกอบการ</li><li>ประชาชนผู้รับบริการ</li><li>องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน</li><li>อื่น ๆ โปรดระบุ นักเรียน</li></ul>	๖๔ ๐ ๕๖ ๐ ๒	๕๒.๔๖ ๐.๐๐ ๔๕.๙๐ ๐.๐๐ ๑.๖๔	

### สรุป

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ ๕๑.๖๔ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๒๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๕๒ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๘๒ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรคิดเป็นร้อยละ ๕๒.๔๖

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ร้อยละ
	๕	๔	๓	๒	๑	
<b>๑. ด้านเวลา</b>						
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๐	๔๓	๗๖	๓	๐	๖๖.๕๖
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๐	๓๕	๘๐	๗	๐	๖๔.๕๙
<b>๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>						
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑	๓๕	๕๙	๒๗	๐	๖๑.๖๔
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑	๒๙	๖๕	๒๗	๐	๖๐.๖๖
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๐	๒๖	๖๔	๓๒	๐	๕๙.๐๒
<b>๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>						
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๕	๖๔	๔๗	๖	๐	๗๑.๑๕
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๒	๓๖	๖๘	๑๖	๐	๖๓.๙๓
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการเช่นสามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๑	๒๕	๗๒	๒๔	๐	๖๐.๔๙
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน , ไม่รับสินบน , ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๓	๒๖	๗๙	๒๔	๐	๖๑.๓๑
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๐	๑๘	๗๙	๒๕	๐	๕๘.๘๕
<b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๑	๒๓	๗๐	๒๘	๐	๕๙.๕๑
๔.๒ ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๐	๑๖	๘๑	๒๕	๐	๕๘.๕๒
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการน้ำดื่ม , หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๐	๑๕	๘๐	๒๗	๐	๕๘.๐๓
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๐	๓๓	๗๑	๑๘	๐	๖๒.๔๖
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	๕	๑๗	๗๑	๒๙	๐	๕๙.๖๗

**สรุป**

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ **ด้านเวลา** ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๕๖ และความเร็วในการให้บริการคิดเป็นร้อยละ ๖๔.๕๙ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับประกอบด้วย การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๖๔ รองลงมา เป็นการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๖๖ และการให้บริการตามลำดับ ก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๐๒ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๑๕ รองลงมาเป็นความเต็มใจและความพร้อมใน การให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๙๓ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน , ไม่รับสินบน , ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๓๑ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับประกอบด้วย ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๔๖ รองลงมาเป็นความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๕๑ และจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวกคิด เป็นร้อยละ ๕๘.๕๒ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ๓ (ระดับปานกลาง)

**ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน  
ของอบต.ทัพราช อำเภอดาพระยา จังหวัดสระแก้ว คิดเป็นร้อยละ ดังนี้**

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑ ด้านเวลา	๗๕.๕๗
๒ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๗๐.๔๔
๓ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๗๓.๑๕
๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๗๒.๖๓
<b>รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ</b>	<b>๗๒.๒๐</b>

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบล ทัพราช ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการคิดเป็นร้อยละ ๗๒.๒๐



( นางสาวลารรณ์ บิลหะศรี )

นักทรัพยากรบุคคล

**แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลทัพราช อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว**

**ข้อชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย  ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

**ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

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

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
<b>๑. ด้านเวลา</b>					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
<b>๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					
<b>๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการเช่นสามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น					
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน , ไม่รับสินบน , ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
<b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
๔.๒ ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการน้ำดื่ม , หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด					

**ข้อเสนอแนะ**

.....

\*\*\*ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้\*\*\*