



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ เทศบาลตำบลลุ่มลำชี อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ

ที่ สป ๓/๔๕๐๑/-

วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลลุ่มลำชี

สิ่งที่ส่งมาด้วย รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน จำนวน ๑ ชุด

ตามที่คณะกรรมการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ของเทศบาลตำบลลุ่มลำชี ตามคำสั่งที่ ๓๘๒ /๒๕๖๕ ลงวันที่ ๓๐ ธันวาคม ๒๕๖๔ นั้น

บัดนี้ คณะกรรมการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ของเทศบาลตำบลลุ่มลำชี ประจำปี ๒๕๖๕ ได้ดำเนินการวิเคราะห์ผลการประเมินและสรุปผลการประเมิน เพื่อใช้เป็นประโยชน์ ต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(ลงชื่อ)

(นางสกุลชภัทร์ คงสกุล)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นปลัดเทศบาล

(ลงชื่อ)

(ชาติชาย ไครกระโทก)

ปลัดเทศบาลตำบลลุ่มลำชี

ความเห็นนายกเทศมนตรี

(ลงชื่อ)

(นายธวัชชัย จันทร์เจริญ)

นายกเทศมนตรีตำบลลุ่มลำชี

การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ  
เทศบาลตำบลลุ่มลำชี อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ  
ห่วงการสำรวจ 1 - 30 กันยายน 2565

\*\*\*\*\*

### วัตถุประสงค์

การประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลลุ่มลำชี มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในตำบลลุ่มลำชี

### ขอบเขตการประเมิน

สุ่มเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่างของผู้ติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลลุ่มลำชี โดยส่วนใหญ่ผู้รับบริการเป็นประชาชนตำบลลุ่มลำชี ซึ่งมีอยู่ทั้งสิ้น 9,832 คน จากจำนวน 1,966 ครัวเรือน และผู้รับบริการซึ่งเป็นบุคคลอื่นที่ติดต่อขอรับบริการจาก เทศบาลตำบลลุ่มลำชี เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่วันที่ 1 - 30 กันยายน 2564

### แบบสำรวจความพึงพอใจ

การประเมิน ใช้แบบสำรวจความพึงพอใจที่คณะกรรมการประเมินจัดทำขึ้น มีติด้านคุณภาพการให้บริการ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

### การสุ่มตัวอย่างและจำนวน

แบบสอบถามที่ทำการสำรวจ จำนวน 200 ชุด จัดเก็บจาก 2 วิธี ได้แก่

1. วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยสุ่มเลือกบ้านเลขที่ให้ได้จำนวน 10% ของจำนวนครัวเรือนครอบคลุมทั้ง 22 หมู่บ้าน (จำนวน 1,966 ครัวเรือน) ได้แบบสอบถามคืนจำนวน 168 ชุด
2. วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ แจกแบบสอบถามผู้ติดต่อราชการที่ เทศบาลตำบลลุ่มลำชี จัดเก็บระหว่างวันที่ 1 - 30 กันยายน 2565 ได้แบบสอบถามคืน จำนวน 32 ชุด

### หลักเกณฑ์การประเมิน

วัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทั้งสิ้น 200 คน โดยถือว่าผู้ที่ตอบพึงพอใจ ทั้ง 3 ด้าน (ตั้งแต่ 50 % ขึ้นไป) ถือว่า พึงพอใจ

#### สรุปผลการประเมิน

ความพึงพอใจผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของ อบต.ลุ่มลำชี ( n = 200 )

พึงพอใจ	จำนวนเฉลี่ย (X)	156	คิดเป็นร้อยละ	77.83
ค่อนข้างพึงพอใจ	จำนวนเฉลี่ย (X)	35	คิดเป็นร้อยละ	18.00
เฉย ๆ	จำนวนเฉลี่ย (X)	6	คิดเป็นร้อยละ	2.67
ไม่ค่อยพอใจ	จำนวนเฉลี่ย (X)	1.5	คิดเป็นร้อยละ	0.75
ไม่พอใจ	จำนวนเฉลี่ย (X)	1.5	คิดเป็นร้อยละ	0.75

(ลงชื่อ)

ประธานกรรมการประเมิน

(นางสกุลชภักร คงสกุล)

(ลงชื่อ)

กรรมการประเมินและเลขานุการ

(นายประยงค์ศักดิ์ สิมมะระ)

(ลงชื่อ)

กรรมการประเมินและผู้ช่วยเลขานุการ

(นางรุ่งนภา หนูฉลุง)

**สรุปผล**  
**การสำรวจความพึงพอใจของผู้ติดต่อราชการต่อการให้บริการของ**  
**เทศบาลตำบลลุ่มลำชี**

ปี 2565

**ข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง**

เก็บตัวอย่าง จำนวน 200 ตัวอย่าง เช่น ส่วน สถานภาพผู้ตอบ ส่วนใหญ่เป็นหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.50 เป็นชาย 41.50 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี 21 – 30 ปี และ 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.00 19.00 และ 18.50 เรียงจากมากไปน้อยตามลำดับ ผู้ตอบแบบสำรวจที่มีอายุมากที่สุดได้แก่ กลุ่มที่มีอายุตั้งแต่ 71 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 4.00

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 51.00 รองลงไปจากการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 41.50 ผู้ตอบแบบสำรวจที่มีระดับการศึกษาสูงสุด จบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 1.00

อาชีพของผู้ตอบแบบสำรวจ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 43.50 รองลงไปประกอบอาชีพลูกจ้างเอกชน คิดเป็นร้อยละ 21.00 ประกอบอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 15.00 น้อยที่สุดประกอบอาชีพ นักเรียนนักศึกษา ร้อยละ 2.00

ผู้ตอบแบบสำรวจ ส่วนใหญ่เป็นหัวหน้าหรือตัวแทนครัวเรือนที่มีบ้านเรือนอยู่ในเขตตำบลลุ่มลำชี คิดเป็นร้อยละ 91.64 เป็นผู้ติดต่อขอรับบริการที่เทศบาลตำบลลุ่มลำชี โดยไม่ระบุภูมิลำเนา คิดเป็นร้อยละ 8.36

**สรุปผลการประเมิน**

แบบสำรวจแยกการสอบถามความคิดเห็นผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลลุ่มลำชี แบ่งการประเมินออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

1. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการประเมินมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ระดับร้อยละ 77.83 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับดี ด้านที่ได้รับความพึงพอใจ ได้แก่ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 77 ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 77.50 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการจัดสถานที่ มีระดับความพึงพอใจร้อยละ 79.00 ซึ่งเป็นด้านความเพียงพอ ของอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ เป็นต้น ซึ่งถือได้ว่าเป็น ด้านที่ เทศบาลตำบลลุ่มลำชี.ต้องปรับปรุงเพื่อการบริการที่ดีขึ้น

### ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมิน พบว่า การปฏิบัติหน้าที่ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการประชาชนผู้มาติดต่อราชการที่ เทศบาลตำบลลุ่มลำชี จัดอยู่ในระดับดี มีเพียงด้านการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดเตรียมไว้บริการเท่านั้นที่ต้องปรับปรุง เพื่อการบริการที่ดียิ่งขึ้นไป

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

เทศบาลตำบลลุ่มลำชี

ชื่องานบริการ.....สถานที่สำรวจ..... วันที่สำรวจ.....

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

- 1 ตั้งแต่เดือน พฤศจิกายน เป็นต้นมา ท่านมารับบริการที่หน่วยงานนี้บ่อยเพียงใด ประมาณ.....ครั้งต่อเดือน หรือ.....ครั้งต่อปี
- 2 ท่านมักจะมารับบริการที่หน่วยงานนี้ในช่วงเวลาใด
- 08.30 - 10.00 น.     10.01 - 12.00 น.     12.01 - 14.00 น.     14.01 - เวลาปิดทำการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1) เพศ                      1  ชาย                                      2  หญิง
- 2) อายุ.....ปี
- 3) สถานภาพสมรส                      1  โสด                                      2  สมรส                                      3  มีภรรยา/แยกกันอยู่
- 4) การศึกษา                      1  ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า                      2  มัธยมศึกษาตอนต้น                      3  ม.6 หรือเทียบเท่า                      4  ปวส.หรือเทียบเท่า                      5  ปริญญาตรี                      6  สูงกว่าปริญญาตรี
- 5) อาชีพประจำ                      1  ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า                      2  ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท                      3  เจ้าของธุรกิจ                      4  ม.6 หรือเทียบเท่า                      5  นักเรียน/นักศึกษา                      6  รับจ้างทั่วไป                      7  ปริญญาตรี                      8  เกษตรกร/ประมง                      9 ว่างงาน                      10  อื่นๆ.....
- 6) รายได้ส่วนเฉลี่ยต่อเดือน.....บาท
- 7) ปัจจุบันอาศัยอยู่เขต/อำเภอ อำเภอบ้านเขว้า จังหวัด ชัยภูมิ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (5)	ค่อนข้างพอใจ (4)	เฉยๆ (3)	ไม่ค่อยพอใจ (2)	ไม่พอใจ (1)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2) ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3) ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4) ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
5) ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
6) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					

ตารางสรุปความพึงพอใจการให้บริการแก่ผู้ติดต่อขอรับบริการ เทศบาลลุ่มถ้ำ ปี 2565 (n = 200)

ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม	ด้านที่ 1						ด้านที่ 2						ด้านที่ 3							
	ค่าน้ำใจ		ไม่ค่าน้ำใจ		ไม่พอใจ		ค่าน้ำใจ		ไม่ค่าน้ำใจ		ไม่พอใจ		ค่าน้ำใจ		ไม่ค่าน้ำใจ		ไม่พอใจ			
	พอใจ	ค่าน้ำใจพอใจ	ไม่ค่าน้ำใจ	ไม่พอใจ	พอใจ	ค่าน้ำใจพอใจ	ไม่ค่าน้ำใจ	ไม่พอใจ	พอใจ	ค่าน้ำใจพอใจ	ไม่ค่าน้ำใจ	ไม่พอใจ	พอใจ	ค่าน้ำใจพอใจ	ไม่ค่าน้ำใจ	ไม่พอใจ	พอใจ	ค่าน้ำใจพอใจ	ไม่ค่าน้ำใจ	ไม่พอใจ
1. เพศ	ชาย	86	5	0	1	1	78	4	1	1	1	65	5	6	1	2				
	หญิง	94	6	2	1	1	101	10	1	0	0	95	15	5	2	1				
2. อายุ	- 10 - 20 ปี	12	1	0	0	0	14	1	0	0	0	12	1	1	1	0				
	- 21 - 30 ปี	37	3	0	0	0	35	4	1	0	1	31	3	1	1	0				
	- 31 - 40 ปี	43	3	1	1	1	45	3	1	1	0	40	6	1	0	1				
	- 41 - 50 ปี	48	3	1	1	1	51	3	0	0	0	47	6	2	1	1				
	- 51 - 60 ปี	22	1	0	0	0	21	2	0	0	0	18	2	3	0	1				
	- 61 - 70 ปี	15	0	0	0	0	15	1	0	0	0	8	1	3	0	0				
	- 70 ปีขึ้นไป	3	0	0	0	0	3	0	0	0	0	4	1	0	0	0				
3. การศึกษา	- ประถมศึกษา	94	11	2	1	1	90	4	1	1	1	91	5	3	1	0				
	- มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	79	1	0	0	0	80	4	1	0	0	60	5	5	2	1				
	- อนุปริญญา/เทียบเท่า	13	1	0	1	1	10	3	0	0	0	6	8	3	0	2				
	- ปริญญาตรี	4	0	0	0	0	3	2	0	0	0	2	5	0	0	0				
	- สูงกว่าปริญญาตรี	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0				
4. อาชีพ	- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	7	1	0	0	0	7	0	0	0	0	4	0	0	0	0				
	- เอกชน	34	3	0	1	0	31	1	0	0	0	32	1	3	0	0				
	- ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	26	3	1	0	1	25	1	1	1	0	17	2	3	1	1				
	- รับจ้าง	25	2	0	0	0	25	1	1	0	1	21	4	3	1	1				
	- นักเรียน นักศึกษา	4	1	0	0	0	3	0	0	0	0	2	2	0	1	1				
	- เกษตรกร	85	3	1	1	1	93	11	0	0	0	84	11	2	0	0				

เทศบาลตำบลคู่มู่อำเภอ

ตารางแสดงจำนวนและคุณลักษณะผู้ตอบแบบสอบถาม n = 200

	Frequency.	Percent
1 เพศ		
ชาย	83	41.50
หญิง	117	58.50
2 อายุ		
10 - 20 ปี	21	10.50
21 - 30 ปี	38	19.00
31 - 40 ปี	42	21.00
41 - 50 ปี	37	18.50
51 - 60 ปี	35	17.50
61 - 70 ปี	19	9.50
71 ปีขึ้นไป	8	4.00
3 การศึกษา		
ประถมศึกษา	102	51.00
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	83	41.50
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	13	6.50
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	3	1.50
สูงกว่าปริญญาตรี	2	1.00
4 อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	10	5.00
เอกชน	42	21.00
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	27	13.50
รับจ้าง	30	15.00
นักเรียน/นักศึกษา	4	2.00
เกษียณ	87	43.50



เทศบาลตำบลคู่มูงลำธิ

ตารางแสดงความพึงพอใจในแต่ละด้าน n = 200

ด้านที่	ระดับการให้บริการ	Frequency	Percent
1 ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	พอใจ	154	77.00
	ค่อนข้างพอใจ	38	19.00
	เฉย ๆ	4	2.00
	ไม่ค่อยพอใจ	2	1.00
	ไม่พอใจ	2	1.00
2 ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	พอใจ	155	77.50
	ค่อนข้างพอใจ	35	17.50
	เฉย ๆ	6	3.00
	ไม่ค่อยพอใจ	2	1.00
	ไม่พอใจ	2	1.00
3 ด้านถึงอำนวยความสะดวก	พอใจ	158	79.00
	ค่อนข้างพอใจ	32	17.50
	เฉย ๆ	8	3.00
	ไม่ค่อยพอใจ	1	0.50
	ไม่พอใจ	1	0.50
ค่าเฉลี่ย	พอใจ		77.83
	ค่อนข้างพอใจ		18.00
	เฉย ๆ		2.67
	ไม่ค่อยพอใจ		0.75
	ไม่พอใจ		0.75

## เอกสารแนบท้าย

### รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ของเทศบาลตำบลลุ่มลำชี ประจำปี ๒๕๖๕

ชื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....เทศบาลตำบลลุ่มลำชี.....  
ประเมินครั้งที่.....๑.....ระหว่างวันที่.....๓๐.....กันยายน.....๒๕๖๕.....

ที่	หัวข้อการประเมิน	คิดเฉลี่ยร้อยละ
1.	ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	๓/๓.๐๐
2.	ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	๓/๓.๕๐
3.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๓/๓.๐๐
รวมเฉลี่ยทุกด้าน		๓/๓.๕๓