



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลศรีภูมิ โทร. ๐ ๔๔๖๓ ๔๖๘๙
ที่ บร ๘๕๖๐๑/๒๐๗ วันที่ ๑๘ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลศรีภูมิ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลศรีภูมิ ได้ดำเนินการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ขึ้น และได้ทำการสรุปผลการประเมินฯ เสนอท่านเพื่อโปรดทราบ เรียบร้อยแล้ว

ในการนี้ สำนักปลัด จึงได้นำสรุปผลการประเมินฯ ดังกล่าว มารวบรวมและสรุปรวมผลทั้งหมด เพื่อให้ทราบระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีภูมิ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ซึ่งได้ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ปรากฏว่าอยู่ใน ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๒๕ % รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ)

(นางสาวสุมาลี ขวัญศิวิไลย์)

ผู้ช่วยนักวิเคราะห์นโยบายและแผน

(นางสาวสุมาลี ขวัญศิวิไลย์)

ผู้ช่วยนักวิเคราะห์นโยบายและแผน

(นางสาวบุญรัตน์ ทิพย์วันศรี)

(นางสาวบุญรัตน์ ทิพย์วันศรี)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลศรีภูมิ

(ลงชื่อ)

(นายสิริวัฒน์ สวัสดิกิจงานนท์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลศรีภูมิ

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีภูมิ อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน
เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
2. อายุ ปี
3. จบการศึกษาชั้นสูงสุด
- | | |
|--|--|
| ☐ 1. ไม่ได้เรียนหนังสือ
☐ 3. มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ 5. อนุปริญญา / ปวส.
☐ 7. สูงกว่าปริญญาตรี | ☐ 2. ประถมศึกษา
☐ 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
☐ 6. ปริญญาตรี
☐ 8. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |
|--|--|
- 4.อาชีพ
- | | | |
|--|--|---|
| ☐ เกษตรกร
☐ ลูกจ้าง | ☐ ประกอบธุรกิจส่วนตัว
☐ นักเรียน/นักศึกษา | ☐ รับราชการ
☐ อื่น ๆ |
|--|--|---|

ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

- | | |
|--|--|
| ☐ สนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค
☐ การขอมูลข่าวสารทางราชการ
☐ การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
☐ การขอหนังสือรับรองสิ่งปลูกสร้าง
☐ ขออนุญาตก่อสร้าง/ตัดแปลง/ต่อเติมอาคาร
☐ การชำระภาษี ต่างๆ | ☐ ศูนย์ช่วยเหลือประชาชน
☐ การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ
☐ การรับสมัครเด็กนักเรียน ฯ
☐ การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตราย ฯ
☐ การขอจดทะเบียนพาณิชย์
☐ อื่น ๆ |
|--|--|

ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ณ จุดบริการ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ					
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
4. ความพึงพอใจสิ่งอำนวยความสะดวก					

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีภูมิ อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน
เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ☒ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
2. อายุ ปี
3. จบการศึกษาชั้นสูงสุด

☐ 1. ไม่ได้เรียนหนังสือ
☐ 3. มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ 5. อนุปริญญา / ปวส.
☒ 7. สูงกว่าปริญญาตรี

☒ 2. ประถมศึกษา
☐ 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
☐ 6. ปริญญาตรี
☐ 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
4. อาชีพ

☒ เกษตรกร
☐ ลูกจ้าง

☐ ประกอบธุรกิจส่วนตัว
☐ นักเรียน/นักศึกษา

☐ รับราชการ
☐ อื่น ๆ

ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

- ☐ สนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค
☐ การข้อมูลข่าวสารทางราชการ
☐ การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
☒ การขอหนังสือรับรองสิ่งปลูกสร้าง
☐ ขออนุญาตก่อสร้าง/ตัดแปลง/ต่อเติมอาคาร
☐ การชำระภาษี ต่างๆ

☐ ศูนย์ช่วยเหลือประชาชน
☐ การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ
☐ การรับสมัครเด็กนักเรียน ฯ
☐ การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตราย ฯ
☐ การขอจดทะเบียนพาณิชย์
☐ อื่น ๆ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ณ จุดบริการ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ			✓		
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ		✓	✓		
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		✓			
4. ความพึงพอใจสิ่งอำนวยความสะดวก					✓

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีภูมิ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน 320 คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ
 1. ชายจำนวน 231 คน
 2. หญิงจำนวน 89 คน
2. อายุ ปี
3. จบการศึกษาชั้นสูงสุด
 1. ไม่ได้เรียนหนังสือ จำนวน 98 คน
 2. ประถมศึกษา จำนวน 130 คน
 3. มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 48 คน
 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 31 คน
 5. อนุปริญญา / ปวส. จำนวน 7 คน
 6. ปริญญาตรี จำนวน 4 คน
 7. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน
 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- 4.อาชีพ

...259 คน....เกษตรกร	8 คน..ประกอบธุรกิจส่วนตัว	...5 คน..รับราชการ
...46 คน.....ลูกจ้าง	2 คน..นักเรียน/นักศึกษา	 คน..อื่น ๆ

ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

- | | |
|--|--|
| ...1 คน.. สนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค | ...0 คน.. ศูนย์ช่วยเหลือประชาชน |
| ...1 คน.. การขอมูลข่าวสารทางราชการ | ..160 คน การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ อุดหนุนเด็กแรกเกิด |
| ...2 คน.. การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน | ...67 คน การรับสมัครเด็กนักเรียน ฯ |
| ...4 คน.. การขอหนังสือรับรองสิ่งปลูกสร้าง | ..21 คน การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตราย ฯ |
| ...7 คน..ขออนุญาตก่อสร้าง/ดัดแปลง/ต่อเติมอาคาร | ..4 คน การขอจดทะเบียนพาณิชย์ |
|1 คน..การขออนุญาตรถลอนอาคาร | ...45 คน การดำเนินการซ่อมไฟฟ้าสาธารณะ |
|7 คน..การชำระภาษี ต่างๆ | อื่น ๆ |

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	113 คน	165 คน	0 คน	42 คน	0 คน
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	98 คน	135 คน	3 คน	84 คน	0 คน
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	252 คน	26 คน	11 คน	31 คน	0 คน
4. ความพึงพอใจสิ่งอำนวยความสะดวก	38 คน	46 คน	78 คน	75 คน	83 คน

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจ ในการให้บริการประชาชน
องค์การบริหารส่วนตำบลศรีภูมิ อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ 2565

.....

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อเป็นตัวชี้วัดผลและวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีภูมิ รวมทั้งเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารนโยบายในปีถัดไป

1.2 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาการดำเนินงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีภูมิให้สามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่เป็นหลัก โดยแยกหัวข้อการประเมินให้สอดคล้องกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีภูมิ

1.3 เพื่อให้ทันต่อสภาพแห่งปัญหาและความต้องการของประชาชน โดยมุ่งเน้นถึงผลสัมฤทธิ์ต่อการกิจที่องค์การบริหารส่วนตำบลศรีภูมิมีภาระหน้าที่ต้องทำ

1.4 เพื่อให้การบริการแก่ประชาชนมีความสะดวกรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คุ่มค่า โดยให้ความสำคัญในทุกกระบวนการ ทุกขั้นตอนที่จะต้องมีผู้รับผิดชอบต่องานที่ทำนั้น

2. จำนวนประชาชน

ประชาชนที่เข้ามาติดต่อราชการและเข้ามารับบริการ จำนวนทั้งสิ้น 320 คน

3. ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. 2564 – เดือนกันยายน 2565

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีภูมิ อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้มาใช้บริการ

ส่วนที่ 2 เรื่องที่มาใช้บริการ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ มี 5 ระดับ คือ
มากที่สุด , มาก , ปานกลาง , น้อย , และ น้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ระดับคะแนนการให้บริการ

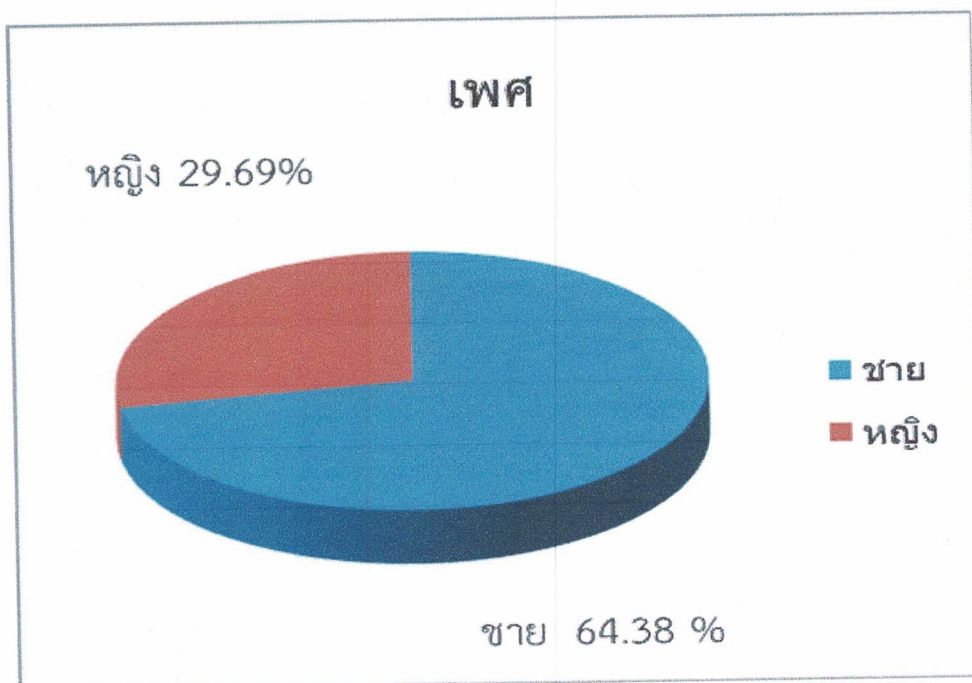
ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้มาใช้บริการ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้มาใช้บริการ

เพศ	จำนวนผู้มาใช้บริการ (คน)	ร้อยละ
ชาย	231	64.38
หญิง	89	29.69
รวม	320	100.00

แผนภูมิที่ 1 แสดงร้อยละของผู้มาใช้บริการ



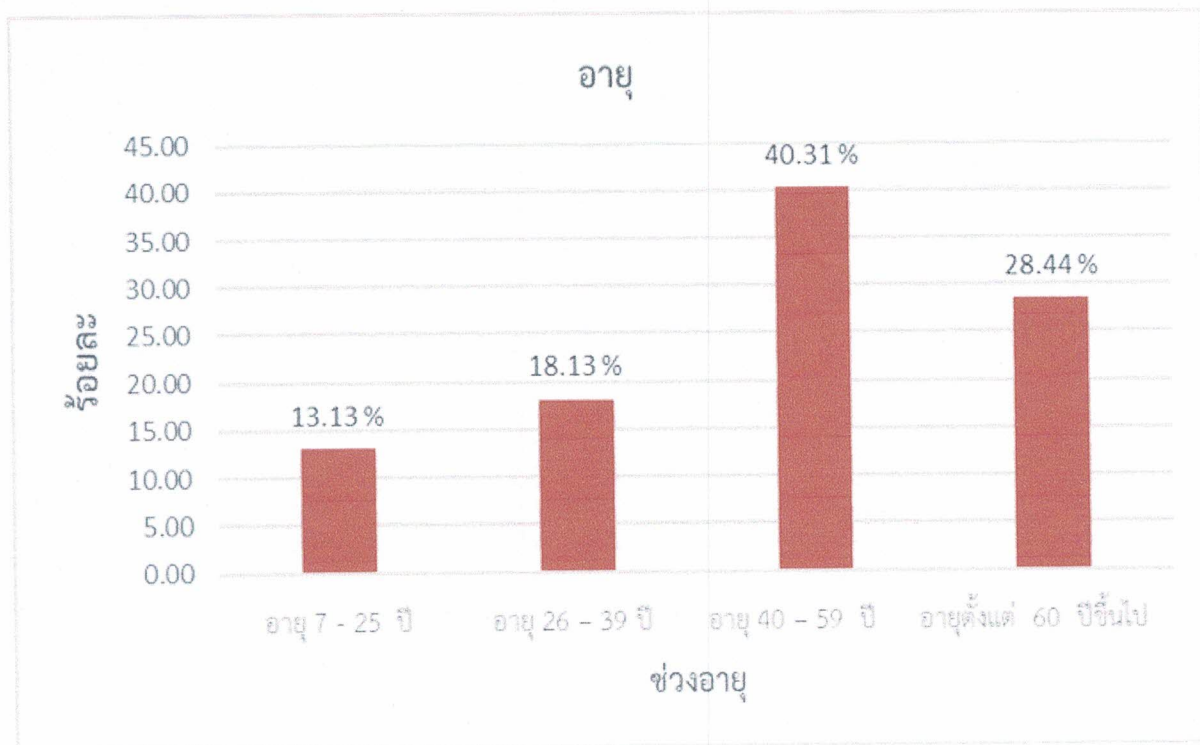
จากตารางและแผนภูมิที่ 1 พบว่าผู้มาใช้บริการ เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง เพศชาย จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 68.44 และเพศหญิง จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 31.56

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้มาใช้บริการจำแนกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ	จำนวนผู้มาใช้บริการ (คน)	ร้อยละ
7-25 ปี	42	13.13
26-39 ปี	58	18.13
40-59 ปี	129	40.31
ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป	91	28.44
รวม	320	100.00

/แผนภูมิที่ 1...

แผนภูมิที่ 2 แสดงร้อยละของผู้มาใช้บริการจำแนกตามช่วงอายุ



จากตารางและแผนภูมิที่ 2 พบว่าผู้มาใช้บริการมากที่สุดอยู่ในช่วงอายุตั้งแต่ 40 - 59 ปี ขึ้นไป จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 40.31 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 60 ปี ขึ้นไป จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 28.44 ช่วงอายุ 26-39 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 18.13 ตามลำดับ และผู้มาใช้บริการน้อยที่สุดในช่วงอายุ ตั้งแต่ 7-25 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 13.13

/ส่วนที่ 2...

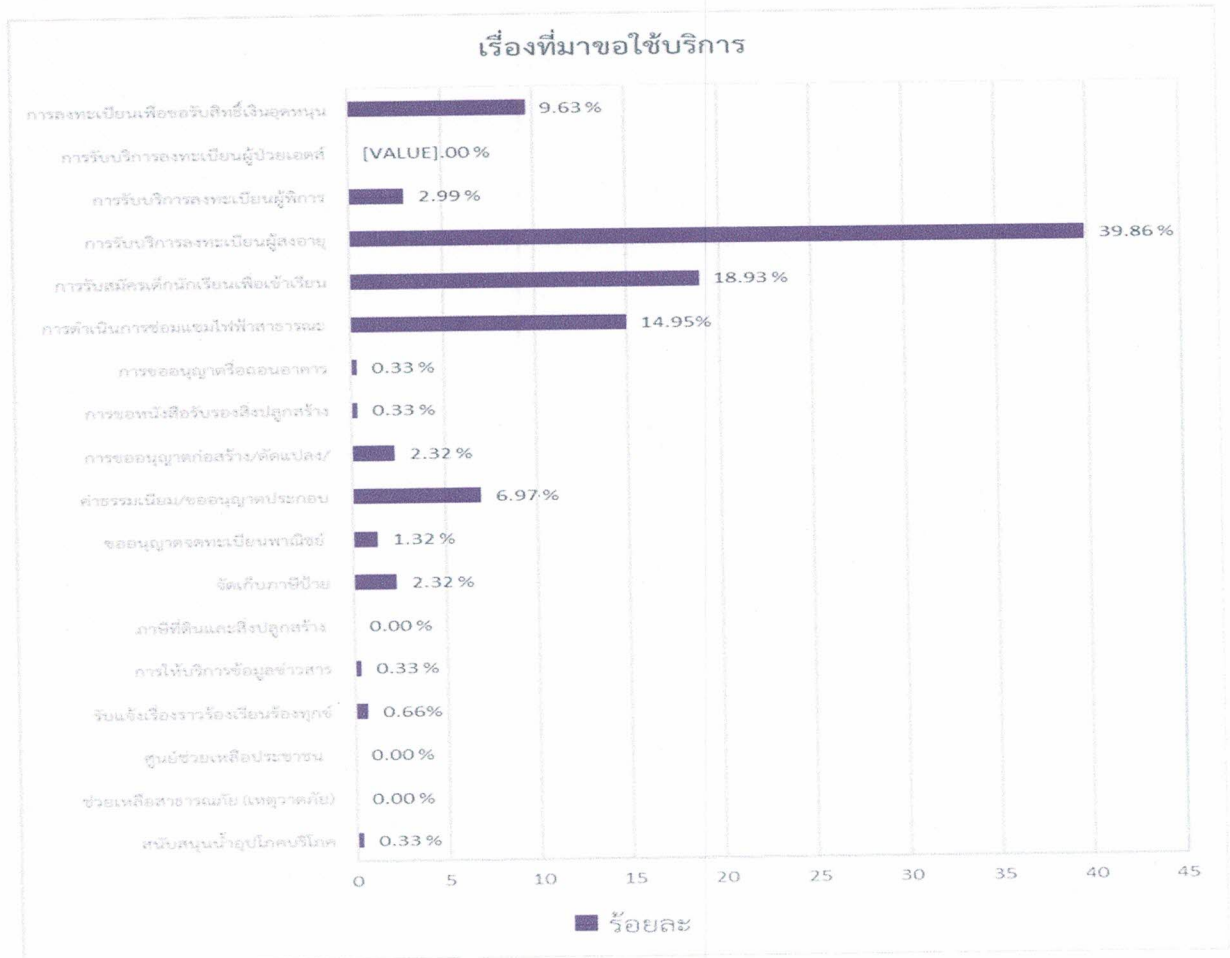
ส่วนที่ 2 เรื่องที่มาใช้บริการ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของเรื่องที่มาใช้บริการ

เรื่องที่มาใช้บริการ	จำนวนผู้ให้บริการ (คน)	ร้อยละ
สนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค	1	0.33
ช่วยเหลือสาธารณภัย (เหตุวาตภัย)	0	0
ศูนย์ช่วยเหลือประชาชน	0	0
รับแจ้งเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์	2	0.66
การให้บริการข้อมูลข่าวสาร	1	0.33
ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	0	0
จัดเก็บภาษีป้าย	7	2.33
ขออนุญาตจดทะเบียนพาณิชย์	4	1.33
ค่าธรรมเนียม/ขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	21	6.98
การขออนุญาตก่อสร้าง/ตัดแปลง/	7	2.33
การขอหนังสือรับรองสิ่งปลูกสร้าง	4	0.33
การขออนุญาตรื้อถอนอาคาร	1	0.33
การดำเนินการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	45	15
การรับสมัครเด็กนักเรียนเพื่อเข้าเรียน	67	18.9
การรับบริการลงทะเบียนผู้สูงอายุ	120	39.9
การรับบริการลงทะเบียนผู้พิการ	9	2.99
การรับบริการลงทะเบียนผู้ป่วยเอดส์	0	0
การลงทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิเงินอุดหนุน	31	9.63
รวม	320	100.00

/แผนภูมิที่ 3...

แผนภูมิที่ 3 แสดงร้อยละของเรื่องที่มาใช้บริการ



จากตารางและแผนภูมิที่ 3 พบว่าเรื่องที่มาใช้บริการมากที่สุดคือ เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 39.87 ลำดับที่ 2 คือรับสมัครเด็กนักเรียนเพื่อเข้าเรียน จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 18.94 ลำดับที่ 3 คือการดำเนินการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 14.59 และเรื่องที่มาใช้บริการน้อยที่สุดคือ การขออนุญาตจอดรถสาธารณะ การขอหนังสือรับรองสิ่งปลูกสร้าง การให้บริการข้อมูลข่าวสาร สนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.33

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

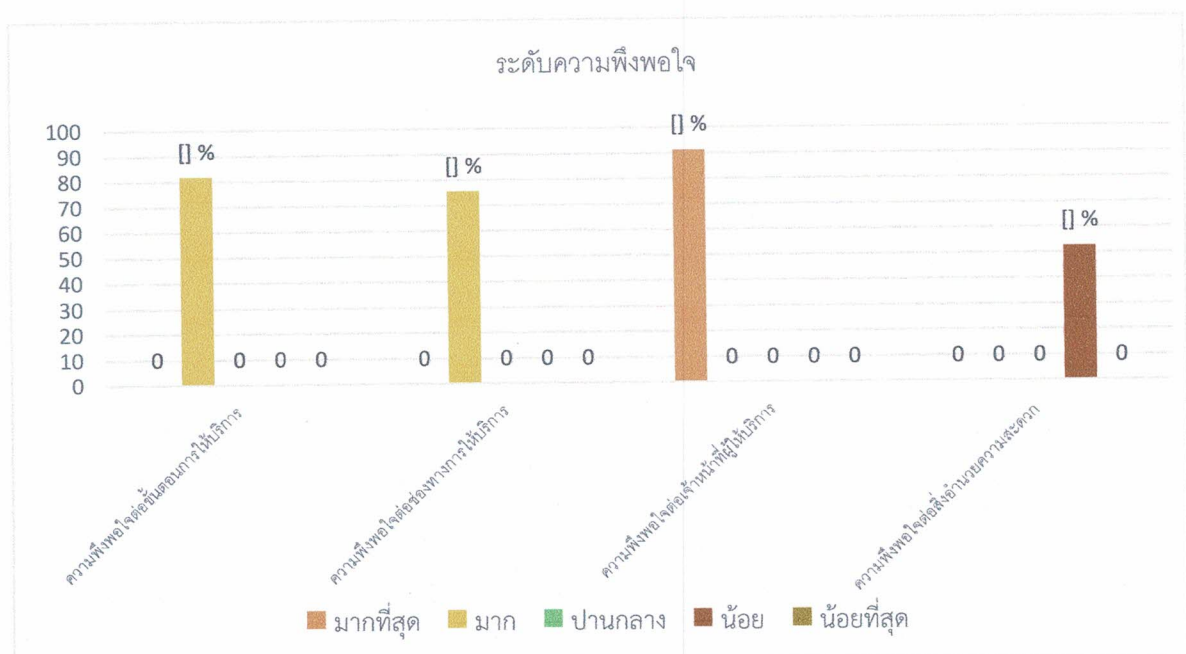
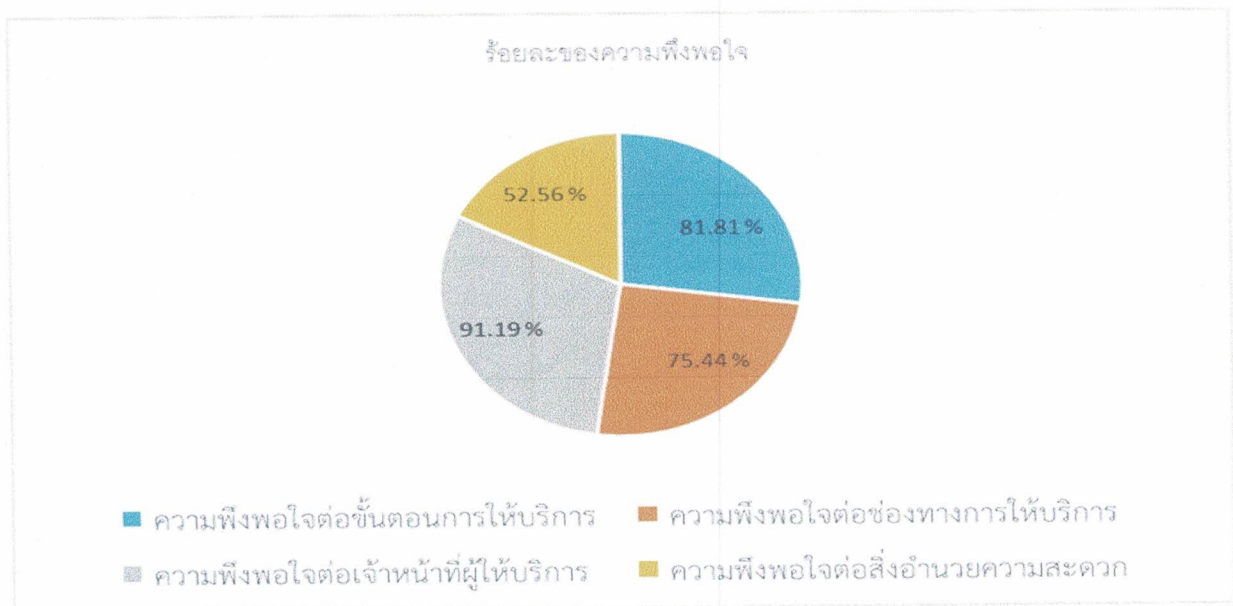
- ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

และมีระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ดังนี้ คือ 1. มากที่สุด 2. มาก 3. ปานกลาง 4. น้อย 5. น้อยที่สุด

โดยแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ออกเป็นรายด้านและระดับ มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4 แสดงผลข้อมูลการประเมินความพึงพอใจเองประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก



5. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลศรีภูมิ โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 75.25
คิดเป็นผลการประเมินในแต่ละด้าน ดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

มากที่สุด 35.31 % มาก 51.56 % ปานกลาง 0 % น้อย 51.56 % น้อยที่สุด 0 %

2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

มากที่สุด 30.63 % มาก 42.19 % ปานกลาง 0.94 % น้อย 26.25 % น้อยที่สุด 0 %

3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

มากที่สุด 78.75 % มาก 8.13 % ปานกลาง 3.44 % น้อย 9.69 % น้อยที่สุด 0 %

4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

มากที่สุด 11.88 % มาก 14.38 % ปานกลาง 24.38 % น้อย 23.44 % น้อยที่สุด 25.94 %

6. ข้อเสนอแนะ

6.1 มีจุดบริการน้ำดื่มไม่เพียงพอ

6.2 มีที่นั่งบริการประชาชนไม่เพียงพอ

มีการนำผลความพึงพอใจไปใช้ ประโยชน์ หรือปรับปรุงบริการ
เพื่อช่วยปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวก ในการให้บริการ และยกระดับการให้บริการนำไปสู่
การเปลี่ยนแปลง

ข้อเสนอแนะ จากรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
มีจุดบริการน้ำดื่มไม่เพียงพอ
มีที่นั่งบริการประชาชนไม่เพียงพอ

มีน้ำดื่มให้บริการประชาชนผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลศรีภูมิ อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์



มีเก้าอี้รองรับประชาชนผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลศรีภูมิ อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์

