



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข โทร ๐๔๔-๕๖๙๑๐๙

ที่ สร ๘๓๒๐๑/ วันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุขหรือหน่วยงานต่างๆที่มาติดต่อใช้บริการด้านต่างๆ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพธ์ทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้นต่อไป

ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รายละเอียดแนบท้ายตามบันทึกข้อความฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(ลงชื่อ).....

(นางณัฐนิภา แสงมณี)

ผู้ช่วยนักวิเคราะห์นโยบายและแผน

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข

- เพื่อโปรดทราบ

สืบทวี.....

(ณฤทธิ์ ผลเจริญ)

หัวหน้าสำนักปลัด

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข

- เพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(นางชุตติกาญจน์ คงสุข)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข

ความเห็น/ข้อสั่งการนายก อบต.

ทราบ

แจ้ง.....

(ลงชื่อ).....

(นายนครินทร์ สมัญญา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข



รายงานผล
การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข อำเภอลำโรงทับ จังหวัดสุรินทร์
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข
อำเภอลำโรงทับ จังหวัดสุรินทร์

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มาใช้บริการ จำนวน ๑๐๐ คน โดยสอบถามเป็นคำถามแบบปลายปิด แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ขอรับบริการ
๒. เรื่องที่ขอรับบริการ
๓. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข มีกรอบการประเมิน ๓ ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นคำถามแบบประมาณค่า ๕ ระดับ ได้แก่

- ระดับ = มากที่สุด (คะแนนเต็ม ๕)
ระดับ = มาก (คะแนนเต็ม ๔)
ระดับ = ปานกลาง (คะแนนเต็ม ๓)
ระดับ = น้อย (คะแนนเต็ม ๒)
ระดับ = ควรปรับปรุง (คะแนนเต็ม ๑)

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ขอรับบริการ

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	๓๘	๓๘.๐๐
หญิง	๖๒	๖๒.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๐๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๖๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๐๐ รองลงมาคือเพศชาย จำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๐๐

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละของอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
อายุไม่เกิน ๒๐ ปี	๑๐	๑๐.๐๐
อายุ ๒๑ - ๔๐ ปี	๒๒	๒๒.๐๐
อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี	๕๐	๕๐.๐๐
อายุ ๕๑ ปีขึ้นไป	๑๘	๑๘.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๐๐ คน ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ รองลงมาคืออายุ ๒๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๐ รองลงมาคืออายุระหว่าง ๕๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐๐ และต่ำสุดอายุไม่เกิน ๒๐ ปี จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละของอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๕	๕.๐๐
เกษตรกร	๔๖	๔๖.๐๐
รับจ้าง	๓๐	๓๐.๐๐
ค้าขาย/ธุรกิจ	๑๙	๑๙.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๐๐ คน ส่วนใหญ่อาชีพเกษตรกร จำนวน ๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๐๐ รองลงมาคือรับจ้าง จำนวน ๓๐ คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ รองลงมาคืออาชีพค้าขาย/ธุรกิจ จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๐๐ และต่ำสุดคืออาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๔๕	๔๕.๐๐
มัธยมศึกษา	๓๕	๓๕.๐๐
ปริญญาตรีขึ้นไป	๒๐	๒๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔ พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๐๐ คน ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๐๐ รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษา จำนวน ๓๕ คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐ และต่ำสุดระดับ ปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

ตารางที่ ๕ ตารางเรื่องที่ขอรับบริการ

ลำดับ	เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน(คน)
๑	การขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ	๒๓
๒	การขอขึ้นทะเบียนผู้พิการ	๒
๓	การชำระภาษีป้าย	๗
๔	การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	๕
๕	การจดทะเบียนพาณิชย์	๓
๖	การขอสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค	๘
๗	การรับข้อมูลข่าวสารของทางราชการ	๑
๘	การขออนุญาตก่อสร้าง	๑๐

ลำดับ	เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน(คน)
๗	การรับข้อมูลข่าวสารของทางราชการ	๑
๘	การขออนุญาตก่อสร้าง	๑๐
๙	การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๒
๑๐	การขอขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด	๑๕
๑๑	การรับ-ส่งเด็กนักเรียน ศพด.	๑๑
๑๒	การชำระภาษีที่ดินและสิ่งก่อสร้าง	๕
๑๓	การยื่นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๘

จากตารางที่ ๕ พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๐๐ คน ส่วนใหญ่มาขอรับบริการขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๐ รองลงมาคือการขอรับบริการขอขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๐ และรองลงมาขอรับบริการการขออนุญาตก่อสร้าง จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐

ส่วนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการบริการ

ตารางที่ ๖ ตารางแสดงจำนวน ร้อยละ และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามตามรายหัวข้อ

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ					
	กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	ช่องทาง การให้ บริการ	เจ้าหน้าที่/ บุคลากร ให้บริการ	สถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก	ผลการ ปฏิบัติงาน	รวม
๑. การขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ	๙๑.๓๐	๙๗.๓๙	๙๙.๑๓	๙๕.๖๕	๙๗.๓๙	๙๖.๑๗
๒. การขอขึ้นทะเบียนผู้พิการ	๙๐.๐๐	๑๐๐	๙๐.๐๐	๙๐.๐๐	๘๐.๐๐	๙๔.๖๑
๓. การชำระภาษีป้าย	๙๑.๔๓	๙๑.๔๓	๙๗.๑๔	๙๗.๑๔	๙๗.๑๔	๙๔.๘๖
๔. การชำระภาษีโรงเรือนและ ที่ดิน	๙๒.๐๐	๙๖.๐๐	๙๒.๐๐	๙๒.๐๐	๙๖.๐๐	๙๓.๖๐
๕. การจดทะเบียนพาณิชย์	๙๓.๓๓	๙๓.๓๓	๙๓.๓๓	๙๓.๓๓	๙๓.๓๓	๙๓.๓๓
๖. การขอสนับสนุนน้ำอุปโภค บริโภค	๙๐.๐๐	๙๗.๕๐	๙๕.๐๐	๙๐.๐๐	๙๕.๐๐	๙๓.๕๐
๗. การรับข้อมูลข่าวสารของ ทางราชการ	๘๐.๐๐	๘๐.๐๐	๘๐.๐๐	๘๐.๐๐	๘๐.๐๐	๘๐.๐๐
๘. การขออนุญาตก่อสร้าง	๙๔.๐๐	๙๔.๐๐	๙๘.๐๐	๙๔.๐๐	๙๐.๐๐	๙๔.๐๐
๙. การขอประกอบกิจการ ที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๙๐.๐๐	๙๐.๐๐	๙๐.๐๐	๙๐.๐๐	๙๐.๐๐	๙๐.๐๐
๑๐. การขอขึ้นทะเบียนเด็ก แรกเกิด	๙๓.๓๓	๙๐.๖๗	๙๖.๐๐	๙๐.๖๗	๘๙.๓๓	๙๒.๐๐

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ					
	กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	ช่องทาง การให้ บริการ	เจ้าหน้าที่/ บุคลากร ให้บริการ	สถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก	ผลการ ปฏิบัติงาน	รวม
๑๑. การรับ-ส่งเด็กนักเรียน ศพด.	๙๖	๙๒	๙๘.๐๐	๙๒.๐๐	๙๐.๐๐	๙๓.๖๐
๑๒. การชำระภาษีที่ดินและ สิ่งก่อสร้าง	๙๖.๖๗	๙๐	๙๖.๖๗	๙๓.๓๓	๙๓.๓๓	๙๔.๐๐
๑๓. การยื่นเรื่องร้องเรียนร้อง ทุกข์	๙๒.๕๐	๙๒.๕๐	๙๕.๐๐	๙๕.๐๐	๙๒.๕๐	๙๓.๕๐
รวม	๙๑.๕๘	๙๔.๒๒	๙๗.๙๒	๙๓.๓๒	๙๒.๖๒	๙๓.๗๘

จากตารางที่ ๖ พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๐๐ คน ร้อยละความพึงพอใจของการขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ ในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๑๓ รองลงมาคือการขอรับบริการในด้านการขอขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด มีความพึงพอใจในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐ และรองลงมาขอรับบริการการรับ-ส่งเด็กนักเรียน ศพด. มีความพึงพอใจในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๐

สรุปผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ มีรายละเอียด ดังนี้

จากผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๐๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๖๒ คน คิดร้อยละ ๖๒.๐๐ อายุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน ๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๐๐ ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ระดับประถมศึกษา จำนวน ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๐๐ และในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑๗

ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ พบว่า งานให้บริการการขอขึ้นทะเบียนผู้พิการ งานให้บริการการรับข้อมูลข่าวสารของทางราชการ และงานให้บริการการขอขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข ในด้านผลการปฏิบัติงาน เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข อาจปฏิบัติ ดังนี้

๑. การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐและงบประมาณเพิ่มมากขึ้นเพื่อสร้างความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในกิจกรรมการงานต่างๆขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๒. การจัดกิจกรรมโครงการสอดคล้องต่อความต้องการของชุมชนและบริบทของเศรษฐกิจ สังคมชุมชน ภายใต้การจัดสรรงบประมาณตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข ด้วยกระบวนการและขั้นตอน ดังนี้

- ๑) การสำรวจปัญหาและความต้องการ
- ๒) การวิเคราะห์และจัดกลุ่มปัญหา
- ๓) การกำหนดแผนงาน/โครงการรองรับ
- ๔) การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมาย
- ๕) การกำหนดกรอบงบประมาณ
- ๖) การเสนอและบรรจุไว้ในแผนพัฒนาท้องถิ่น
- ๗) การปฏิบัติตามแผนและการประเมินผลผลการใช้จ่ายงบประมาณ
- ๘) การทบทวนหรือยุติแผนงาน/โครงการ



แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข อำเภอลำโรงพยาบาล จังหวัดสุรินทร์

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข อำเภอลำโรงพยาบาล จังหวัดสุรินทร์ ในด้านต่างๆ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการและกำหนดนโยบายให้บริการแก่ประชาชน คำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบต่อท่านทางด้านการรับบริการแต่อย่างใด

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

๑. เพศ ชาย หญิง
๒. อายุ ไม่เกินอายุ ๒๐ ปี อายุ ๒๑ - ๔๐ ปี
 อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี อายุ ๕๑ ปีขึ้นไป
๓. อาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ เกษตรกร
 รับจ้าง ค้าขาย/ธุรกิจ
๔. ระดับการศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษา ปริญญาตรีขึ้นไป

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> การขอรับเบี้ยยังชีพ | <input type="checkbox"/> การขออนุญาตก่อสร้าง |
| <input type="checkbox"/> การขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ | <input type="checkbox"/> การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ |
| <input type="checkbox"/> การขอขึ้นทะเบียนผู้พิการ | <input type="checkbox"/> การขอขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด |
| <input type="checkbox"/> การชำระภาษีป้าย | <input type="checkbox"/> การรับสมัครนักเรียน ศพด. |
| <input type="checkbox"/> การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน | <input type="checkbox"/> การให้กู้ยืมกองทุนเศรษฐกิจชุมชน |
| <input type="checkbox"/> การจดทะเบียนพาณิชย์ | <input type="checkbox"/> การชำระภาษีที่ดินและสิ่งก่อสร้าง |
| <input type="checkbox"/> การขอสันสนุนน้ำอุปโภคบริโภค | <input type="checkbox"/> การยื่นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ |
| <input type="checkbox"/> การรับข้อมูลข่าวสารของทางราชการ | <input type="checkbox"/> อื่นๆ..... |

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๒. ช่องทางการให้บริการ					
๓. เจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ					
๔. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
๕. ผลการปฏิบัติงาน					

ส่วนที่ ๔ ข้อคิดเห็นพร้อมข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม