



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ... สำนักปลัด... องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแก โทร. ๐๕๔-๖๖๖๖๔๒

ที่... บร.๗๕๔๐๑./... วันที่... ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง... รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ (Citizen Feedback)

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแก

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแก ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ (Citizen Feedback) องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแก อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ (Citizen Feedback) ที่มีต่อการให้บริการและการพัฒนาศักยภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแก ใน ๒ ด้าน ได้แก่ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการเสร็จสิ้นแล้ว นั้น

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแก จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปี ๒๕๖๕ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมา พร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางวิจิตรภรณ์ คำบุตตา)  
หัวหน้าสำนักปลัด

- ทราบ

(นางสุปรวิณี สังข์พันธ์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแก

- ทราบ

(นายพรศักดิ์ หมั่นเจริญ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแก



## แบบสอบถามความพึงพอใจ

องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแก อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ ที่มีต่อการมีส่วนร่วม ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแก หรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแก ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้ มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการหาข้อบกพร่อง ของการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ

<b>ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ</b>				
ชื่อผู้ขอรับบริการ (บุคคลหรือหน่วยงาน)	ทอ.ล.ล. สอนศิริพันธ์			
ที่อยู่ผู้ขอรับบริการ	231 ม.3 ต.เมืองแก อ.สตึก จ.บุรีรัมย์			
โทรศัพท์ผู้ขอรับบริการ	-			
ขอรับบริการจาก (ชื่อหน่วยงานผู้ให้บริการ)	อ.น.ล. 150110			
<b>ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ</b>				
<input type="checkbox"/> การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	<input type="checkbox"/> การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ			
<input type="checkbox"/> การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	<input type="checkbox"/> การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ			
<input type="checkbox"/> การใช้ Internet ตำบล	<input type="checkbox"/> การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์			
<input type="checkbox"/> การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	<input checked="" type="checkbox"/> การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า			
<input type="checkbox"/> การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	<input type="checkbox"/> การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก			
<input type="checkbox"/> การออกแบบอาคาร	<input type="checkbox"/> การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ			
<input type="checkbox"/> การชำระภาษีโรงเรียนและที่ดิน	<input type="checkbox"/> การสมัครเข้าเรียนในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของท้องถิ่น			
<input type="checkbox"/> การชำระภาษีป้าย	<input type="checkbox"/> อื่น ๆ			
<input type="checkbox"/> การชำระภาษีบำรุงท้องที่				
<b>ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ</b>				
หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย
<b>๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย		/		
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่		/		
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ		/		
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน		/		



## แบบสอบถามความพึงพอใจ

องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแก อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ ที่มีต่อการมีส่วนร่วม ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแก หรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแก ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้ มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการหาข้อบกพร่อง ของการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ

<b>ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ</b>				
ชื่อผู้ขอรับบริการ (บุคคลหรือหน่วยงาน)	นางสมทรงภพ ศิริทองหงษ์			
ที่อยู่ผู้ขอรับบริการ	205 ม. 2 ต.สีมอแก อ.สตึก จ.บุรีรัมย์			
โทรศัพท์ผู้ขอรับบริการ	-			
ขอรับบริการจาก (ชื่อหน่วยงานผู้ให้บริการ)	ตมต. สีมอแก			
<b>ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ</b>				
<input type="checkbox"/> การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	<input type="checkbox"/> การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ			
<input type="checkbox"/> การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	<input type="checkbox"/> การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ			
<input type="checkbox"/> การใช้ Internet ตำบล	<input type="checkbox"/> การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์			
<input type="checkbox"/> การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	<input checked="" type="checkbox"/> การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า			
<input type="checkbox"/> การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	<input type="checkbox"/> การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก			
<input type="checkbox"/> การออกแบบอาคาร	<input type="checkbox"/> การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ			
<input type="checkbox"/> การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	<input type="checkbox"/> การสมัครเข้าเรียนในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของท้องถิ่น			
<input type="checkbox"/> การชำระภาษีป้าย	<input type="checkbox"/> อื่น ๆ			
<input type="checkbox"/> การชำระภาษีบำรุงท้องที่				
<b>ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ</b>				
หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย
<b>๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	/			
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่		/		
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ		/		
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน		/		

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย
<b>๒. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม		/		
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ		/		
๓. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย		/		
<b>ส่วนที่ ๔ ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแควควรปรับปรุงด้านใด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)</b>				
<input checked="" type="checkbox"/> ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หน่วยงาน				
<input checked="" type="checkbox"/> ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน				
<input type="checkbox"/> ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร				
<input type="checkbox"/> ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น				
<input type="checkbox"/> ด้านการบริการรับชำระภาษี				
<input type="checkbox"/> อื่น ๆ (ระบุ)				
ข้อเสนอแนะ				



## แบบสอบถามความพึงพอใจ

องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแก อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ ที่มีต่อการมีส่วนร่วม ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแก หรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแก ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้ มาประมวลสรุปผลลัพท์ทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการหาข้อบกพร่อง ของการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ

<b>ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ</b>				
ชื่อผู้ขอรับบริการ (บุคคลหรือหน่วยงาน)	นาง อ่อนศรี อารี			
ที่อยู่ผู้ขอรับบริการ	77 ม.10			
โทรศัพท์ผู้ขอรับบริการ				
ขอรับบริการจาก (ชื่อหน่วยงานผู้ให้บริการ)	อบต. เมืองแก			
<b>ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ</b>				
<input type="checkbox"/> การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	<input type="checkbox"/> การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ			
<input type="checkbox"/> การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	<input type="checkbox"/> การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ			
<input type="checkbox"/> การใช้ Internet ตำบล	<input type="checkbox"/> การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์			
<input type="checkbox"/> การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	<input checked="" type="checkbox"/> การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า			
<input type="checkbox"/> การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	<input type="checkbox"/> การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก			
<input type="checkbox"/> การออกแบบอาคาร	<input type="checkbox"/> การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ			
<input type="checkbox"/> การชำระภาษีโรงเรียนและที่ดิน	<input type="checkbox"/> การสมัครเข้าเรียนในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของท้องถิ่น			
<input type="checkbox"/> การชำระภาษีป้าย	<input type="checkbox"/> อื่น ๆ			
<input type="checkbox"/> การชำระภาษีบำรุงท้องที่				
<b>ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ</b>				
หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย
<b>๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย		✓		
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่	/			
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	/			
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน		/		

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย
<b>๒. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม		/		
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ			/	
๓. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย		/		
<b>ส่วนที่ ๔ ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแควควรปรับปรุงด้านใด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)</b>				
<input type="checkbox"/> ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หน่วยงาน				
<input type="checkbox"/> ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน				
<input type="checkbox"/> ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร				
<input checked="" type="checkbox"/> ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น				
<input type="checkbox"/> ด้านการบริการรับชำระภาษี				
<input type="checkbox"/> อื่น ๆ (ระบุ)				
ข้อเสนอแนะ				



สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแก อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแก อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มาใช้บริการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๔๕ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแก อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

จำนวนที่ได้ X ๑๐๐

-----  
จำนวนทั้งหมด

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๒๑	(๔๖.๖๖)
หญิง	๒๔	(๕๓.๓๓)
<b>รวม</b>	<b>๔๕</b>	<b>(๑๐๐.๐๐)</b>

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย
<b>๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
๑	เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๔๒/๙๓.๓๓%	๓/๖.๖๖%	-	-
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่	๔๐/๘๘.๘๘%	๒/๔.๔๔%	-	-
๓	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้องน่าเชื่อถือ	๔๔/๙๗.๗๗%	-	๑/๒.๒๒%	-
๔	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔๒/๙๓.๓๓%	๓/๖.๖๖%	-	-
<b>๒. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๕	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๔๓/๙๕.๕๕%	-	๒/๔.๔๔%	-
๖	มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๔๔/๙๗.๗๗%	๑/๒.๒๒%	-	-
๗	อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๔๒/๙๓.๓๓%	๓/๖.๖๖%	-	-



จากส่วนที่ ๓ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้องน่าเชื่อถือและมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๗๗ ลำดับที่สอง คือ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๕ ลำดับที่สาม คือ เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยและอาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัยและมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๓ และลำดับสุดท้าย เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วเอาใจใส่ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๘

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแก อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๘

## ๗. ข้อเสนอแนะ

๗.๑ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการที่รวดเร็วขึ้น