



สรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจ  
ผู้รับบริการการปฏิบัติงานและการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีภูมิ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖



สำรวจและรวบรวมโดยสำนักปลัด  
องค์การบริหารส่วนตำบลศรีภูมิ  
อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญ

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ฉบับที่ ๘ พ.ศ. ๒๕๕๓ มาตรา ๓/๑ การบริหารราชการตามพระราชบัญญัตินี้ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงานการจัดสรรงบประมาณ และการบรรจุและแต่งตั้งบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติหน้าที่ต้องคำนึงถึงหลักการตามวรรคหนึ่งในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีโดยเฉพาะอย่างยิ่งให้ คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ตามความเหมาะสมของแต่ละภารกิจเพื่อประโยชน์ในการดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรานี้ จะตราพระราชกฤษฎีกา กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติราชการและการสั่งการให้ส่วนราชการและข้าราชการปฏิบัติก็ได้ คราวในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ มาตรา ๓/๑ การบริหารราชการตามพระราชบัญญัตินี้ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงานการจัดสรรงบประมาณ และการบรรจุและแต่งตั้งบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติหน้าที่ต้องคำนึงถึงหลักการตามวรรคหนึ่ง ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ตามความเหมาะสมของแต่ละภารกิจ เพื่อประโยชน์ในการดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรานี้จะตราพระราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติราชการและการสั่งการให้ส่วนราชการและข้าราชการปฏิบัติก็ได้ประกอบกับ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๒ ว่าด้วยเรื่อง การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน มาตรา ๘ (๔) ให้เป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุง หรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสม

ดังนั้น คุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ และการอำนวยความสะดวกจึงเป็นเรื่องสำคัญ ที่จะต้องรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ เพื่อนำไปแก้ไขและปรับปรุง ไม่ว่าจะเป็นในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลศรีภูมิ จึงได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีภูมิขึ้น เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ สำหรับผู้บริหาร และพนักงานส่วนตำบลตลอดจน ลูกจ้างผู้ปฏิบัติงานทุกคนที่จะได้นำไปปรับปรุง แก้ไขในการให้บริการต่อไป

### วัตถุประสงค์

เพื่อให้ดำเนินการให้บริการสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น

### ขอบเขตของการสำรวจ

ขอบเขตของการสำรวจในครั้งนี้ ครอบคลุมการสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการใน ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านเวลา , ด้านขั้นตอนการให้บริการ , ด้านบุคลากรที่ผู้ให้บริการ , ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พร้อมทั้งให้เสนอแนะในสิ่งที่ยังต้องการบริหารส่วนตำบล ต้องแก้ไขปรับปรุง และสิ่งที่จะเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการ

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านเวลา , ด้านขั้นตอนการให้บริการ , ด้านบุคลากรที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๒. สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ให้มีคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น
๓. ผู้บริหารสามารถนำผลการสำรวจความพึงพอใจไปเป็นแนวทางในการบริหารจัดการการให้บริการของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีภูมิ  
ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖

\*\*\*\*\*

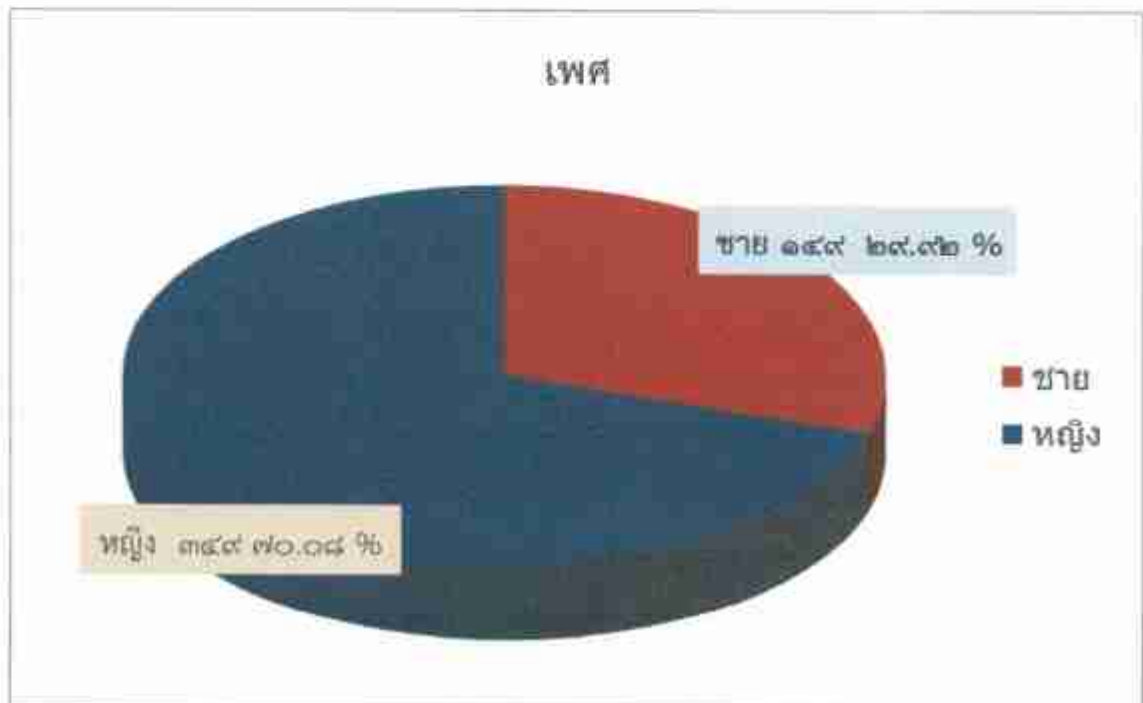
จากการกรอกแบบสอบถามผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีภูมิ  
จำนวน ๔๙๘ ราย มีผลการประเมินโดยคิดเป็นค่าร้อยละ ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้รับบริการ

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๑๔๙	๒๙.๙๒
หญิง	๓๔๙	๗๐.๐๘
รวม	๔๙๘	๑๐๐

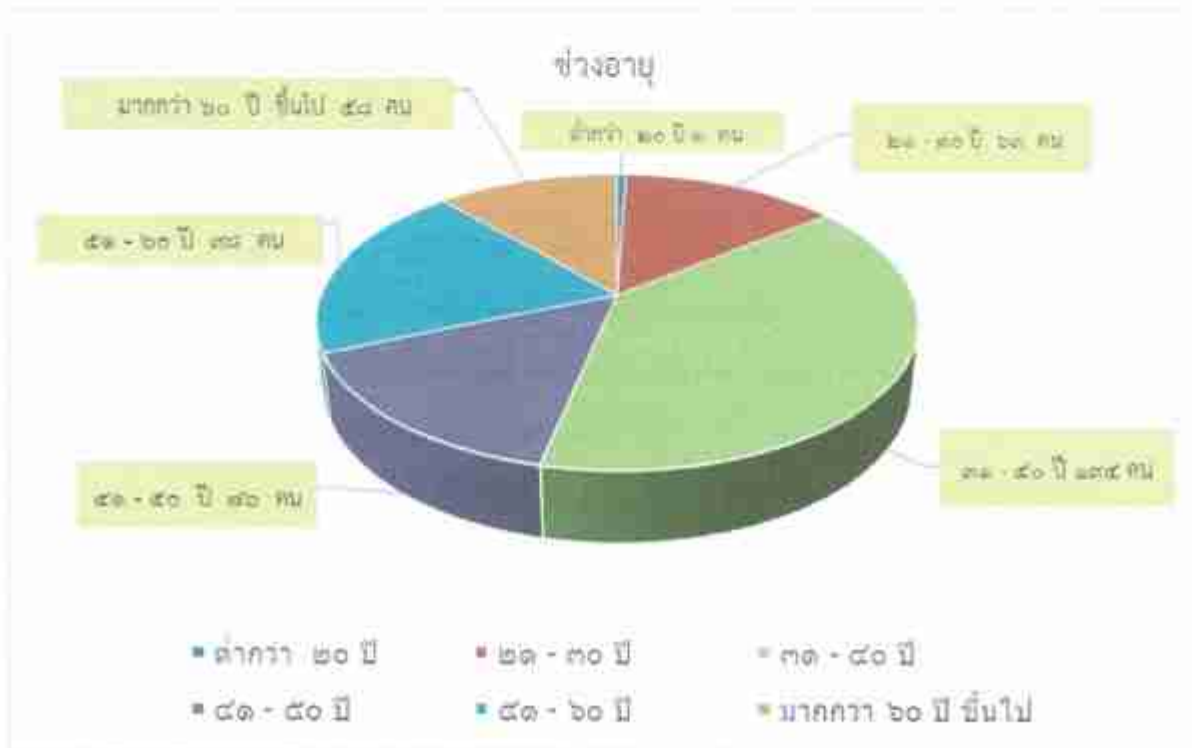
จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศ หญิง คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐๘  
และเพศ ชาย คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๙๒



ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓	๐.๖๐
๒๑ - ๓๐ ปี	๖๙	๑๓.๘๖
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๔๔	๒๘.๙๖
๔๑ - ๕๐ ปี	๗๖	๑๕.๒๖
๕๑ - ๖๐ ปี	๙๘	๑๙.๖๘
มากกว่า ๖๐ ปี ขึ้นไป	๕๘	๑๑.๖๕
รวม	๔๙๘	๑๐๐

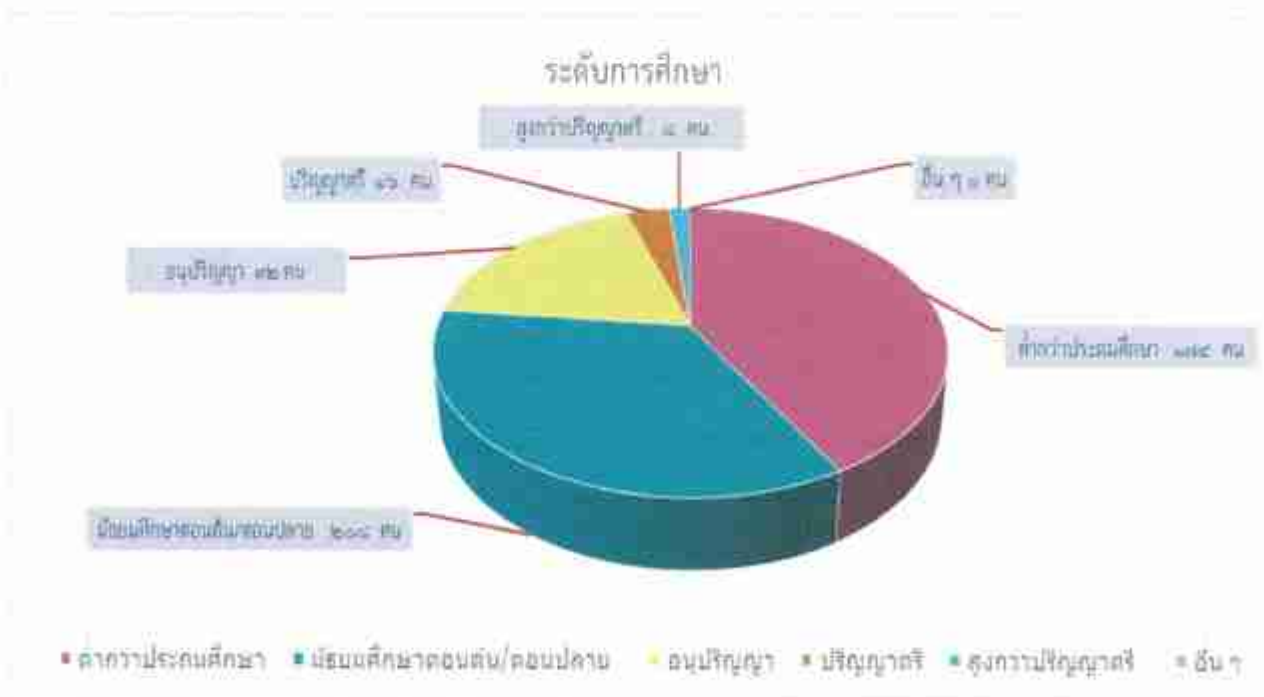
จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีกลุ่มอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๙๖ รองลงมาคือกลุ่มอายุ ๕๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๖๘ น้อยที่สุดคือกลุ่มอายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี คิดเป็น ร้อยละ ๐.๖๐



ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าประถมศึกษา	๑๗๔	๓๔.๙๔
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย	๒๐๘	๔๑.๗๗
อนุปริญญา	๕๒	๑๐.๔๗
ปริญญาตรี	๑๖	๓.๒๑
สูงกว่าปริญญาตรี	๘	๑.๖๑
อื่นๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๔๕๘	๑๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่ากลุ่มทั้งหมด ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๗๗ รองลงมาคือระดับต่ำกว่าประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๙๔ น้อยที่สุดคือ สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๑.๖๑

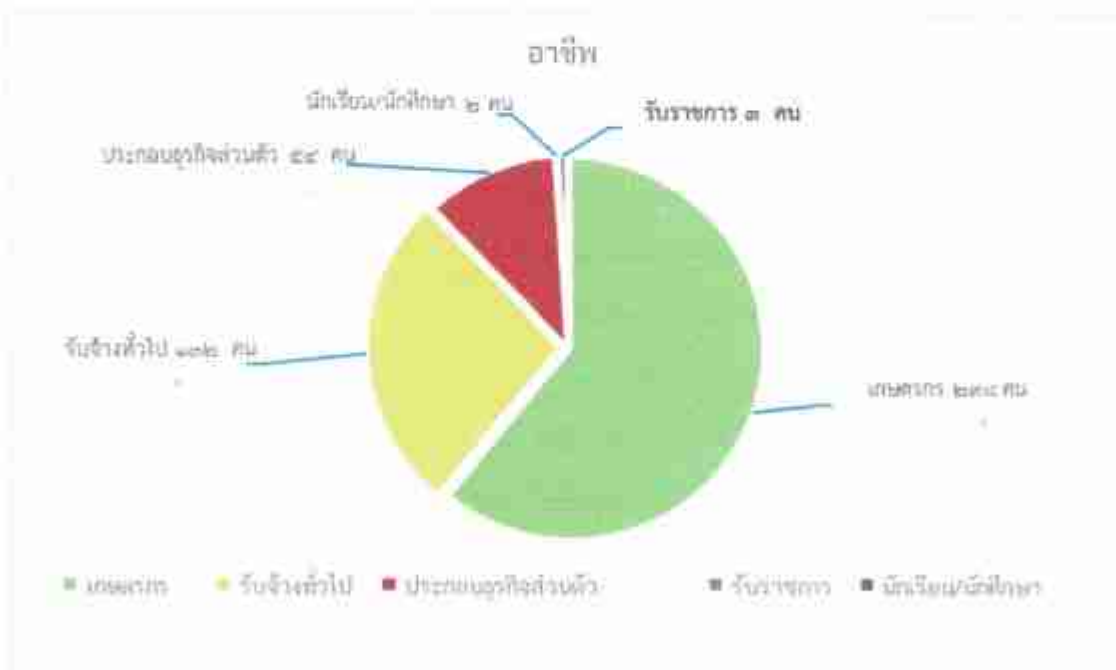


### ตารางที่ ๔

แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร	๒๙๘	๖๐.๙๔
รับจ้างทั่วไป	๑๓๒	๒๖.๙๙
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๕๔	๑๑.๐๔
รับราชการ	๓	๐.๖๑
นักเรียน/นักศึกษา	๒	๐.๔๑
อื่น ๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๕๙๘	๑๐๐

จากตารางที่ ๔ พบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๙๔ รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๙๙ น้อยที่สุดคือ นักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๐.๔๑



สรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจ  
ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีภูมิ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖  
จำนวน ๔๙๘ ราย



ส่วนที่ ๒ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีภูมิ ได้แก่ ด้านเวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยจัดระดับการประเมินเป็น มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด จากการประเมิน พบว่า สามารถประมวลผล ได้ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>๑. ด้านเวลา</b>					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๑๕๒	๓๐๔	๔๕	๗๙	๑๓๘
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๓๐๔	๓๒๓	๑๔๓	๗๙	๕๑
<b>๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๒๕๘	๓๒๗	๖๕	๔๙	๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๕๒	๑๕๖	๑๐๒	๙๘	๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๓๓๕	๓๖๕	๓๐๔	๘๒	๑๒
<b>๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๘๕	๓๒๘	๑๓๘	๓๖๗	๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๓๐๑	๑๒๒	๗๕	๐	๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๒๗๖	๑๓๓	๔๙	๔๒	๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๘๙	๓๒๒	๑๐๕	๓๔	๘๘
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒๘๖	๓๐๕	๘๙	๑๘	๐
<b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์นอกจุดบริการ	๑๕๘	๓๐๕	๙๗	๘๘	๕๒
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๓๕	๓๘๔	๑๓๕	๗๕	๖๙
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๘๕	๑๖๔	๑๕๘	๗๘	๑๓
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๓๐๑	๑๓๒	๘๗	๖๕	๓๐๓

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีภูมิ

**๑. ด้านเวลา**

๑.๑ ประชาชนมีความพึงพอใจ ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดในระดับมากที่สุด เป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๑๕๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๕๒

๑.๒ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ ในระดับปานกลาง เป็นจำนวนสูงสุด คือจำนวน ๓๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๗๑

## **๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ**

๒.๑ ประชาชนมีความพึงพอใจ ในเรื่องการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ในระดับมากที่สุด เป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๒๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๘๓

๒.๒ ประชาชนมีความพึงพอใจ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ในระดับมากที่สุดและมาก จำนวน ๑๕๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๕๒

๒.๓ ประชาชนมีความพึงพอใจ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน ในระดับมาก เป็นจำนวนสูงสุด จำนวน ๑๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๐๐

## **๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ**

๓.๑ ประชาชนมีความพึงพอใจ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ในระดับมาก เป็นจำนวนสูงสุด จำนวน ๑๖๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๕๓

๓.๒ ประชาชนมีความพึงพอใจ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ในระดับมาก เป็นจำนวนสูงสุด จำนวน ๓๐๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๔๔

๓.๓ ประชาชนมีความพึงพอใจ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้นในระดับมากที่สุด เป็นจำนวนสูงสุด จำนวน ๒๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๔๒

๓.๔ ประชาชนมีความพึงพอใจ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ในระดับปานกลาง เป็นจำนวนสูงสุด จำนวน ๑๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๕๐

๓.๕ ประชาชนมีความพึงพอใจ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ในระดับมากที่สุด เป็นจำนวนสูงสุด จำนวน ๒๘๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๔๓

## **๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

๔.๑ ประชาชนมีความพึงพอใจ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ในระดับมากที่สุด เป็นจำนวนสูงสุด จำนวน ๑๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๗๓

๔.๒ ประชาชนมีความพึงพอใจ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวกในระดับน้อย เป็นจำนวนสูงสุด จำนวน ๑๘๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๘๕

๔.๓ ประชาชนมีความพึงพอใจ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ในระดับมาก เป็นจำนวนสูงสุด จำนวน ๑๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๗๓

๔.๔ ประชาชนมีความพึงพอใจ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ในระดับมาก เป็นจำนวนสูงสุด จำนวน ๑๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๔๑

## **๓. สรุปผลการประเมิน**

ผลการประเมิน ๗ ข้อมูลผู้มาใช้บริการ พบว่า เพศหญิง มากกว่า เพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐๘ และช่วงอายุที่มาขอรับบริการมากที่สุดคือ ๓๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๙๖ ส่วนใหญ่ที่มาขอรับบริการ ระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๗๗ และอาชีพเกษตรกรเป็นอาชีพส่วนใหญ่ที่มาขอใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๙๔

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลศรีภูมิ โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๒๒

## **ส่วนที่ ๔ : ข้อเสนอแนะ**

ศึกษาแบบแปลนเปิดโดยให้คำแนะนำว่า ทำนาคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลศรีภูมิ ควรปรับปรุงด้าน (ประตูคน) มีผู้ให้ข้อมูลได้แก่ ควรจัดให้มีห้องพักรอหรือมีมุมอ่านหนังสือ นิตยสาร หนังสือ หรือหนังสือพิมพ์

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีภูมิ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

\*\*\*\*\*

การหาค่าเฉลี่ยแบบประมินความพึงพอใจทำได้โดยการเฉลี่ยจากค่าน้ำหนักของข้อมูลที่ได้ เพราะข้อมูลที่ได้มีค่าน้ำหนักต่างกัน จึงต้องใช้สูตรจากการคำนวณทางสถิติ คือ

$$\begin{aligned} \text{Mean } x &= (w_1 x_1 + w_2 x_2 + w_3 x_3 + \dots + w_n x_n) / n \text{ นั่น} \\ \text{คือสูตร} &= ((B \times x_1) + (C \times x_2) + (D \times x_3) + (E \times x_4) + (F \times x_5)) / 400 \\ \text{สูตรการหาร้อยละ} &= \frac{\text{จำนวนคนที่กรอกแบบสอบถาม } X}{\text{จำนวนคนทั้งหมด}} \end{aligned}$$

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

- $\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ย
- S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
- N แทน จำนวนของประชากร

หาค่าเฉลี่ยของแต่ละข้อ ในที่นี้จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ๔๔๘ คน จึงได้  $n = 448$

การวิเคราะห์ข้อมูล จากแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อหาค่าคะแนนรวม หรือการหาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีภูมิ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

จำแนกรายข้อในแบบสอบถามระดับ ดังนี้

- มากที่สุด ให้มีค่าคะแนนเป็น ๕
- มาก ให้มีค่าคะแนนเป็น ๔
- ปานกลาง ให้มีค่าคะแนนเป็น ๓
- น้อย ให้มีค่าคะแนนเป็น ๒
- น้อยที่สุด ให้มีค่าคะแนนเป็น ๑

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านเวลา

ด้านเวลา	$\bar{X}$	SD	แปลผล
๓.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓.๓๔	๑.๕๑	ปานกลาง
๓.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๓.๓๐	๒.๓๘	ปานกลาง
รวม	๓.๒๔	๒.๖๔	ปานกลาง

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	SD	แปลผล
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๔.๓๙	๑.๐๐	มาก
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๓.๗๓	๑.๑๐	มาก
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๓.๖๖	๑.๓๓	มาก
รวม	๓.๘๕	๑.๐๗	มาก

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	$\bar{X}$	SD	แปลผล
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๓.๒๖	๑.๑๐	ปานกลาง
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๔.๔๕	๐.๗๔	มาก
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามที่แจ้งข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๔.๒๙	๐.๙๕	มาก
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๓.๐๖	๑.๑๖	ปานกลาง
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๓๒	๐.๘๙	มาก
รวม	๓.๘๘	๑.๐๑	มาก

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	SD	แปลผล
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๓.๔๕	๑.๓๖	ปานกลาง
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๓.๐๘	๑.๑๖	ปานกลาง
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือหนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๓.๔๕	๑.๐๓	ปานกลาง
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๓.๑๓	๑.๔๓	ปานกลาง
รวม	๓.๒๘	๑.๒๕	ปานกลาง

### ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านบุคลากรที่ให้บริการ โดยมีค่าร้อยละเฉลี่ย ๗๒.๒๒ ดังนี้

๑. ด้านเวลา	ร้อยละ	๖๔.๘๔
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ	๗๗.๐๗
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	ร้อยละ	๗๗.๕๕
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ	๖๕.๖๓

### วิธีคิดคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีภูมิ

$$\text{คะแนนเฉลี่ย (N)} = \frac{๕ (๒๒๓๓๕) + ๔ (๓๘๘(๒๖)) + ๓ (๓๓๗๗) + ๒ (๑๐๑๕) + ๑ (๕๐๖)}{๖๙๖๒}$$

$$\text{เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ย} = \frac{๓.๖๑ \times ๑๐๐}{๕}$$

ผลการประเมิน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๗๒.๒๒



แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีภูมิ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖



๐ ๔๔๖๓ ๔๖๘๙



<https://sriphoom.go.th>



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก  
แบบสอบถามความพึงพอใจ





**แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลศรีภูมิ อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖**

**ข้อชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ  ๑) ชาย  ๒) หญิง
๒. อายุ  ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี  ๒) ๒๑ - ๓๐ ปี  ๓) ๓๑ - ๔๐ ปี  ๔) ๔๑ - ๕๐ ปี  
 ๕) ๕๑ - ๕๙ ปี  ๖) มากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด  
 ๑) ต่ำกว่าประถมศึกษา  ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย  
 ๓) อนุปริญญา  ๔)ปริญญาตรี  
 ๕) สูงกว่าปริญญาตรี  ๖) อื่น ๆ โปรดระบุ.....
๔. อาชีพของผู้มารับบริการ  
 ๑) เกษตรกร  ๒) รับจ้างทั่วไป  
 ๓) ประกอบธุรกิจส่วนตัว  ๔) รับราชการ  
 ๕) นักเรียน/นักศึกษา  ๖) อื่นๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ณ จุดบริการ

**ข้อชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับการตัดสินใจ ข้อละ ๑ ช่อง โดยมีน้ำหนัก ดังนี้  
ระดับ ๕ หมายถึง ระดับมากที่สุด    ระดับ ๔ หมายถึง ระดับมาก    ระดับ ๓ หมายถึง ระดับปานกลาง  
ระดับ ๒ หมายถึง ระดับน้อย    ระดับ ๑ หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
<b>๑. ด้านเวลา</b>					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
<b>๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๒.๑ การคิดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					
<b>๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นต้น					
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่ขายของประโยชน์แก่ตัวเอง					

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					

**ข้อเสนอแนะ** ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลศรีภูมิ ควรปรับปรุงด้านใด (โปรดระบุ)

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้



**ภาคผนวก ข**  
**ตัวอย่างการแบบสอบถาม**



แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลศรีภูมิ อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

**ข้อชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ  ๑) ชาย  ๒) หญิง
๒. อายุ  ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี  ๒) ๒๑ - ๓๐ ปี  ๓) ๓๑ - ๔๐ ปี  ๔) ๔๑ - ๕๐ ปี  ๕) ๕๑ - ๕๐ ปี  ๖) มากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด  ๑) ต่ำกว่าประถมศึกษา  ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย  ๓) อนุปริญญา  ๔)ปริญญาตรี  ๕) สูงกว่าปริญญาตรี  ๖) อื่น ๆ โปรดระบุ.....
๔. อาชีพของผู้มารับบริการ  ๑) เกษตรกร  ๒) รับจ้างทั่วไป  ๓) ประกอบธุรกิจส่วนตัว  ๔) รับราชการ  ๕) นักเรียน/นักศึกษา  ๖) อื่นๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ณ จุดบริการ

**ข้อชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับการตัดสินใจ ข้อละ ๑ ช่อง โดยมีน้ำหนัก ดังนี้  
ระดับ ๕ หมายถึง ระดับมากที่สุด ระดับ ๔ หมายถึง ระดับมาก ระดับ ๓ หมายถึง ระดับปานกลาง  
ระดับ ๒ หมายถึง ระดับน้อย ระดับ ๑ หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด		/			
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ		/			
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	/				
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	/				
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	/				
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	/				
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	/				
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นต้น	/				
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่ทำลายผลประโยชน์ทางราชการ	/				

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					

**ข้อเสนอแนะ** ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลศรีภูมิ ควรปรับปรุงด้านใด (โปรดระบุ)

1. อยากรู้ในสิ่งอื่นที่ฟรีกรอสำนักงานและน้ำมันหนังสือ  
อ่าน

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

