



ที่ พร ๕๕๐๐๑/ว

๖๘๘

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง  
อำเภอขำนิ จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๑๑๐

๑๘ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ประชาสัมพันธ์สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ ไตรมาส ๔/๒๕๖๓

เรียน กำนัน/ผู้ใหญ่บ้านตำบลเมืองยาง หมู่ที่ ๑ - หมู่ที่ ๑๓

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ ไตรมาส ๔/๒๕๖๓ จำนวน ๑ ชุด

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง ได้ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ มีประชาชนมาใช้บริการต่างๆ นั้น

เพื่อเป็นการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร และประชาสัมพันธ์ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ จึงขอความอนุเคราะห์ท่านประชาสัมพันธ์ผลการสำรวจความพึงพอใจ ประจำปีไตรมาส ๔/๒๕๖๓ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน

ขอแสดงความนับถือ

(นายสุริยา ศรีสัตยานุกุล)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง  
ปฏิบัติหน้าที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง

สำนักปลัด

โทร. ๐-๔๕๖๐-๔๙๗๗

“คนบุรีรัมย์ ครอบครัวยุคเดียวกัน สายเลือดเดียวกัน ลูกหลานรัชกาลที่ ๑”



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง โทรศัพท์ ๐๔-๕๖๐๙-๙๗๗

ที่ บร ๘๕๐๐๑ / ๗๖๐

วันที่ ๑๙ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

เรื่อง สรุปรายงานความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ไตรมาสที่ ๔ ระหว่างเดือน กรกฎาคม - กันยายน ๒๕๖๓)

เรียน นายกองการบริหารส่วนตำบลเมืองยาง

### เรื่องเดิม

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง ได้ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มีประชาชนมาใช้บริการต่างๆ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง ไตรมาสที่ ๔ ระหว่างเดือน กรกฎาคม - กันยายน ๒๕๖๓)

### ข้อเท็จจริง

องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง ได้ดำเนินการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ไตรมาสที่ ๔ ระหว่างเดือน กรกฎาคม - กันยายน ๒๕๖๓) สรุปลผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๕ เพื่อรวบรวม วิเคราะห์ สรุปลผลเพื่อรายงานให้ ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยางทราบ เพื่อนำข้อมูลที่ได้นำไปพัฒนาการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต่อไปนั้น

### ข้อกฎหมาย

พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ หมวด ๒ การบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน มาตรา ๘ (๔) ให้เป็นหน้าที่ของราชการที่จะต้องรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการที่เหมาะสม

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ) .....

*Rm*

(นางสาวพิมพ์สิริ ชาวสกุล)

เจ้าพนักงานธุรการ

ความคิดเห็นหัวหน้าสำนักปลัด .....

.....

(ลงชื่อ).....



(นายสิทธิกร คงสืบชาติ)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความคิดเห็นรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง .....

.....

(ลงชื่อ).....



(นางสาวไพรัตน์ คงสืบชาติ)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง

ความคิดเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง .....

.....

(ลงชื่อ).....



(นายสุรียา ศรีสัตยานุกุล)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง

ความคิดเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง .....

.....

(ลงชื่อ).....



(นายสุรียา ศรีสัตยานุกุล)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง

ปฏิบัติหน้าที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง อำเภอขำนิ จังหวัดบุรีรัมย์  
ไตรมาสที่ 4 ประจำปีงบประมาณ 2563  
(ระหว่างเดือน กรกฎาคม - กันยายน 2563)

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง อำเภอขำนิ จังหวัดบุรีรัมย์ ไตรมาสที่ 4 ประจำปีงบประมาณ 2563 (ระหว่างเดือนกรกฎาคม - กันยายน 2563) มีผลการประเมินดังนี้

1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้ประชาชน และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน 50 คน

2. ระยะเวลาดำเนินการ

ไตรมาสที่ 4 ประจำปีงบประมาณ 2563 (ระหว่างเดือน กรกฎาคม - กันยายน 2563)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง อำเภอขำนิ จังหวัดบุรีรัมย์

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง อำเภอขำนิ จังหวัดบุรีรัมย์ ไตรมาสที่ 4 ประจำปีงบประมาณ 2563 (ระหว่างเดือน กรกฎาคม - กันยายน 2563) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	30	60
หญิง	20	40
รวม	50	100
<b>2. อายุระหว่าง</b>		
ต่ำกว่า 18 ปี	-	-
18 - 25 ปี	5	10
25 - 35 ปี	25	50
35 - 60 ปี	9	18
มากกว่า 60 ปี	11	22
รวม	50	100

3. การศึกษา	30	60
ประถม	10	20
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	5	10
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	5	10
ปริญญาตรี	-	-
สูงกว่าปริญญาตรี	50	100
รวม		
4. อาชีพ	8	16
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	10	20
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	10	20
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	15	30
เกษตรกร	2	4
นักเรียน/นักศึกษา	5	10
รับจ้างทั่วไป	-	-
อื่นๆ	50	100
รวม		

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ							
		ดีมาก		ดี		พอใช้		ควรปรับปรุง	
		คน	%	คน	%	คน	%	คน	%
1	การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ	40	80	10	20	-	-	-	-
2	มารยาทในการให้บริการประชาชน	41	82	9	18	-	-	-	-
3	ความตั้งใจในการให้บริการ และการเอาใจใส่	44	88	6	12	-	-	-	-
4	ความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ	42	84	8	16	-	-	-	-
5	ความชัดเจน ถูกต้อง ในการอธิบายข้อมูลต่างๆ	43	86	7	14	-	-	-	-
6	การประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ	25	50	25	50	-	-	-	-
7	สถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม	40	80	10	20	-	-	-	-
8	สถานที่จอดรถมีความเหมาะสม และเพียงพอ	35	70	15	30	-	-	-	-
		38.75	77.5	11.25	22.5				

จากตารางที่ 2 พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความตั้งใจในการให้บริการ และการเอาใจใส่ คิดเป็นร้อยละ 88 รองลงมา ความชัดเจน ถูกต้อง ในการอธิบายข้อมูลต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 86 ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 84 มารยาทในการให้บริการประชาชน คิดเป็นร้อยละ 82 การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ และสถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ สถานที่จอดรถมีความเหมาะสม และเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 70 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 50

## 6. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง อำเภอขำนิ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 77.5

## 7. ข้อเสนอแนะ

- 7.1 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ทั่วถึง
- 7.2 จัดให้มีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ