



ที่ บร ๘๕๐๐๑/ว ๑๖

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง
อำเภอขามเฒ่า จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๑๑๐

๑๔ มกราคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ประชาสัมพันธ์สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ ไตรมาส ๑ ประจำปี ๒๕๖๕

เรียน กำนัน/ผู้ใหญ่บ้านตำบลเมืองยาง หมู่ที่ ๑ - หมู่ที่ ๑๓

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ ไตรมาส ๑/๒๕๖๕ จำนวน ๑ ชุด

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง ได้ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีประชาชนมาใช้บริการต่างๆ นั้น

เพื่อเป็นการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร และประชาสัมพันธ์ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ จึงขอความอนุเคราะห์ท่านประชาสัมพันธ์ผลการสำรวจความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ ๑/๒๕๖๕ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน

ขอแสดงความนับถือ

(นายณพรัตน์ อุบลเฟื่อน)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง

สำนักปลัด (งานบริหารทั่วไป)

โทร. ๐-๔๔๖๐-๔๔๗๗

“คนบุรีรัมย์ ครอบครัวเดียวกัน สายเลือดเดียวกัน ลูกหลานรัชกาลที่ ๑”



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ
ไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๕
.....

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๒ ว่าด้วยเรื่องการบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน (๔) กำหนดว่า “ให้เป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสม” นั้น

เพื่อสนับสนุนในการดำเนินงานในเรื่องดังกล่าวเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง จึงขอประกาศรายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ตามแบบสรุปแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ไตรมาสที่ ๑ ระหว่างเดือนตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๖๔ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบประกาศนี้

จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๔ เดือนมกราคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายณพรัตน์ อุบลเฝื่อน)

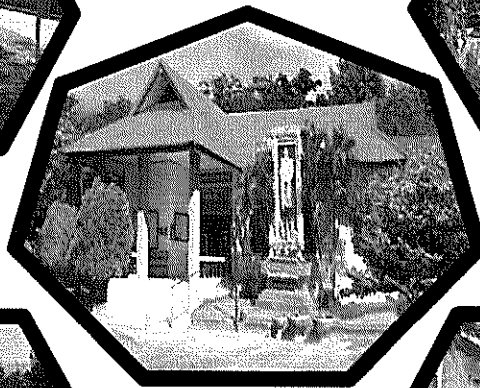
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ

ณ จุดบริการประชาชน

ไตรมาสที่ ๑ (ตุลาคม – ธันวาคม ๒๕๖๔)



องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง
อำเภอขำนิ จังหวัดบุรีรัมย์

งานบริหารงานทั่วไป
สำนักปลัด

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๕๔ มาตรา ๓/๑ บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของภาครัฐ ความมี ประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน” ประกอบกับ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ หมวด ๒ ว่าด้วยเรื่อง การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน (๔) กำหนดว่า “ให้เป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสม”

ดังนั้น คุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ และการอำนวยความสะดวกจึงเป็นเรื่องสำคัญ ที่จะต้องรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ เพื่อนำไปแก้ไขและปรับปรุง ไม่ว่าจะเป็นในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง จึงได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงขึ้น เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ สำหรับผู้บริหารและพนักงานส่วนตำบลตลอดจน ลูกจ้างผู้ปฏิบัติงานทุกคนที่จะได้นำไปปรับปรุง แก้ไขในการให้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อให้ได้การดำเนินการบริการสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น

ขอบเขตของการสำรวจ

ขอบเขตของการศึกษาในครั้งนี้ ครอบคลุมการสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการใน ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านเวลา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พร้อมทั้งให้เสนอแนะในสิ่งที่องค์การบริหารส่วนตำบล ต้องแก้ไข ปรับปรุง และสิ่งที่จะเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๒. สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้มีคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น
๓. ผู้บริหารสามารถนำผลการสำรวจความพึงพอใจไปเป็นแนวทางในการบริหารจัดการการให้บริการของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง อำเภอขำนิ จังหวัดบุรีรัมย์
ไตรมาสที่ 1 ประจำปีงบประมาณ 2565
(ตุลาคม – ธันวาคม 2564)

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง อำเภอขำนิ จังหวัดบุรีรัมย์ ไตรมาสที่ 1 ประจำปีงบประมาณ 2565 (ตุลาคม – ธันวาคม 2564) มีผลการประเมินดังนี้

1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้ประชาชน และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล
จำนวน 45 คน

2. ระยะเวลาดำเนินการ

ไตรมาสที่ 1 ประจำปีงบประมาณ 2565 (เดือนตุลาคม – ธันวาคม 2564)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง อำเภอขำนิ จังหวัดบุรีรัมย์

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง อำเภอขำนิ จังหวัดบุรีรัมย์ ไตรมาสที่ 1 ประจำปีงบประมาณ 2565 (ตุลาคม – ธันวาคม 2564) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	21	(46.66)
หญิง	24	(53.33)
รวม	45	(100.00)
2. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า 18 ปี	-	-
18 – 25 ปี	3	(6.66)
25 – 35 ปี	11	(24.44)
35 – 60 ปี	19	(42.22)
มากกว่า 60 ปี	12	(26.66)
รวม	45	(100.00)
3. การศึกษา		
ประถม	5	(11.11)
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	3	(6.66)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	18	(40.00)
ปริญญาตรี	15	(33.33)

ปริญญาโท	4	(8.88)
สูงกว่าปริญญาโท	-	-
อื่นๆ	-	-
รวม	45	(100.00)
4. อาชีพ		
เกษตรกร	8	17.77)
รับจ้าง	8	(17.77)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	2	(4.44)
รับราชการ	19	(42.22)
ข้าราชการบำนาญ	8	(17.77)
อื่น ๆ	-	-
รวม	45	(100.00)

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ							
		ดีมาก		ดี		พอใช้		ควรปรับปรุง	
		คน	%	คน	%	คน	%	คน	%
1	การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ	40	88.88	5	11.12	-	-	-	-
2	มารยาทในการให้บริการประชาชน	41	91.12	4	8.88	-	-	-	-
3	ความตั้งใจในการให้บริการ และการเอาใจใส่	44	97.77	1	2.22	-	-	-	-
4	ความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ	42	93.33	3	6.66	-	-	-	-
5	ความชัดเจน ถูกต้อง ในการอธิบายข้อมูลต่างๆ	43	95.55	2	4.44	-	-	-	-
6	การประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ	9	20	35	77.77	1	2.23	-	-
7	สถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม	40	88.88	5	11.12	-	-	-	-
8	สถานที่จอดรถมีความเหมาะสม และเพียงพอ	35	77.77	10	22.22	-	-	-	-
		36.75	81.66	8.12	18		0.34		

จากตารางที่ 2 พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความตั้งใจในการให้บริการ และการเอาใจใส่ คิดเป็นร้อยละ 97.77 รองลงมา ความชัดเจน ถูกต้อง ในการอธิบายข้อมูลต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 95.55 ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.33 มารยาทในการให้บริการประชาชน คิดเป็นร้อยละ 91.12 การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการและสถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 88.88 สถานที่จอดรถมีความเหมาะสม และเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 77.77 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 20

6. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง อำเภอขามันธ์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 81.66

7. ข้อเสนอแนะ

- 7.1 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ทั่วถึง
- 7.2 จัดให้มีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง โทรศัพท์ ๐๔-๔๖๐๙-๙๗๗

ที่ บร ๘๕๐๐๑/๑๓

วันที่ ๑๐ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปรายงานความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ไตรมาส ๑ ระหว่างเดือน ตุลาคม – ธันวาคม ๒๕๖๔)

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง

เรื่องเดิม

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง ได้ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีประชาชนมาใช้บริการต่างๆ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง ประจำปีไตรมาสที่ ๑ (ระหว่างเดือน ตุลาคม-ธันวาคม ๒๕๖๔)

ข้อเท็จจริง

องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง ได้ดำเนินการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ประจำปีไตรมาสที่ ๑ (ระหว่างเดือน ตุลาคม –ธันวาคม ๒๕๖๔) สรุปลผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น จำนวน ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๖ เพื่อรวบรวม วิเคราะห์ สรุปลผลเพื่อรายงานให้ ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยางทราบ เพื่อนำข้อมูลที่ได้นำไปพัฒนาการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต่อไปนั้น

ข้อกฎหมาย

พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๒ การบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน มาตรา ๘ (๔) ให้เป็นหน้าที่ของราชการที่จะต้องรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการที่เหมาะสม

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสาวพิมพ์สิริ ขาวสกุล)

เจ้าพนักงานธุรการ

ความคิดเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ).....

(นายสิทธิกร คงสืบชาติ)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความคิดเห็นรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง

(ลงชื่อ).....

(นางสาวไพรัตน์ คงสืบชาติ)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง

ความคิดเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง

(ลงชื่อ).....

(นายสุริยา ศรีสัตยานุกุล)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง

ความคิดเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง

(ลงชื่อ).....

(นายพนรัตน์ อุบลเพื่อน)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง