



ที่ บร ๘๕๐๐๑/ว ๔๖๘

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง  
อำเภอขำนิ จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๑๑๐

๗ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ประชาสัมพันธ์สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ ไตรมาส ๔/๒๕๖๕

เรียน กำนัน/ผู้ใหญ่บ้านตำบลเมืองยาง หมู่ที่ ๑ - หมู่ที่ ๑๓

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจฯ ไตรมาส ๔/๒๕๖๕ จำนวน ๑ ชุด

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง ได้ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีประชาชนมาใช้บริการต่างๆ นั้น

เพื่อเป็นการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร และประชาสัมพันธ์ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ จึงขอความอนุเคราะห์ท่านประชาสัมพันธ์ผลการสำรวจความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ ๔/๒๕๖๕ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน

ขอแสดงความนับถือ

(นายณพรัตน์ อุบลเพื่อน)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง

สำนักปลัด (งานบริหารทั่วไป)

โทร. ๐-๔๔๖๐-๙๙๗๗

“คนบุรีรัมย์ ครอบครัวยุคเดียวกัน สายเลือดเดียวกัน ลูกหลานรัชกาลที่ ๑”



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง  
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ  
ไตรมาสที่ ๔/๒๕๖๕

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

เพื่อสนับสนุนในการดำเนินงานในเรื่องดังกล่าวเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง จึงขอประกาศรายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ตามแบบสรุปแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ไตรมาสที่ ๔ ระหว่างเดือนกรกฎาคม – กันยายน ๒๕๖๕ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบประกาศนี้

จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๗ เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายนพรัตน์ อุบลเพื่อน)  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง



# รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ

## ณ จุดบริการประชาชน

ไตรมาสที่ ๔ (กรกฎาคม - กันยายน ๒๕๖๕)



องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง  
อำเภอข่านี จังหวัดบุรีรัมย์

งานบริหารงานทั่วไป

๒๕๖๕

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญ

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

ดังนั้น คุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ และการอำนวยความสะดวกจึงเป็นเรื่องสำคัญ ที่จะต้องรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ เพื่อนำไปแก้ไขและปรับปรุง ไม่ว่าจะเป็นในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง จึงได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงชั้น 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 อำเภอชำนิ จังหวัดบุรีรัมย์  
ไตรมาสที่ 4 ประจำปีงบประมาณ 2565  
(ระหว่างเดือน กรกฎาคม – กันยายน 2565)**

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง อำเภอชำนิ จังหวัดบุรีรัมย์ ไตรมาสที่ 4 ประจำปีงบประมาณ 2565 (ระหว่างเดือนกรกฎาคม – กันยายน 2565) มีผลการประเมินดังนี้

**1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง**

ผู้ประชาชน และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน 50 คน

**2. ระยะเวลาดำเนินการ**

ไตรมาสที่ 4 ประจำปีงบประมาณ 2565 (ระหว่างเดือน กรกฎาคม – กันยายน 2565)

**3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง อำเภอชำนิ จังหวัดบุรีรัมย์

**4. การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

**5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง อำเภอชำนิ จังหวัดบุรีรัมย์ ไตรมาสที่ 4 ประจำปีงบประมาณ 2565 (ระหว่างเดือน กรกฎาคม – กันยายน 2565) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

**ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ**

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	30	60
หญิง	20	40
<b>รวม</b>	<b>50</b>	<b>100</b>
<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
<b>รวม</b>	<b>50</b>	<b>100</b>
<b>3. การศึกษา</b>		
ประถม	10	20
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	5	10
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	5	10

สูงกว่าปริญญาตรี	50	100
<b>รวม</b>		
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
<b>รวม</b>		

**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 อำเภอขามเฒ่า จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 77.5

#### 7. ข้อเสนอแนะ

- 7.1 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ทั่วถึง
- 7.2 จัดให้มีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง โทรศัพท์ ๐๔-๕๖๐๙-๙๗๗

ที่ บร ๘๕๐๐๑/๔๙๒

วันที่ ๒๑ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปรายงานความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ไตรมาสที่ ๔ ระหว่างเดือน กรกฎาคม - กันยายน ๒๕๖๕)

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง

### เรื่องเดิม

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง ได้ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีประชาชนมาใช้บริการต่างๆ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง ไตรมาสที่ ๔ ระหว่างเดือน กรกฎาคม - กันยายน ๒๕๖๕)

### ข้อเท็จจริง

องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง ได้ดำเนินการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ไตรมาสที่ ๔ ระหว่างเดือน กรกฎาคม - กันยายน ๒๕๖๕) 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) .....

(นางสาวพิมพ์สิริ ชาวสกุล)

เจ้าพนักงานธุรการ

ความคิดเห็นหัวหน้าสำนักปลัด .....

(ลงชื่อ).....

(นายสิทธิกร คงสืบชาติ)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความคิดเห็นรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง .....

(ลงชื่อ).....

(นางสาวไพรัตน์ คงสืบชาติ)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง

ความคิดเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง .....

(ลงชื่อ).....

(นายสุรียา ศรีสัตยานุกุล)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง

ความคิดเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง .....

(ลงชื่อ).....

(นายนพรัตน์ อุบลเพื่อน)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง