



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง โทรศัพท์ ๐๔-๕๖๐๙๙-๙๗๗

ที่ บร ๘๕๐๑ / ๕๒๐ วันที่ ๓๑ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปรายงานผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ มีการสอบถามประชาชนที่มารับบริการงานต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง รายละเอียดยียดังนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง ได้ดำเนินการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน ๑๐๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 59 อายุ 41-50 ปี และอายุ 51-60 ปี ร้อยละ 37 ศักยภาพระดับการศึกษาร้อยละ 56.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 50 และมาขอรับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยางประมาณ 2-3 ครั้ง/ปี และ 4-5 ครั้ง/ปี ผลการสำรวจความพึงพอใจ มีรายละเอียดดังนี้

1.งานกองคลัง การชำระภาษีต่าง	ความพึงพอใจร้อยละ	๙๒.๒๔
2.งานขอรับเบี้ยยังชีพ/ผู้พิการ/เด็กแรกเกิด/ผู้ป่วยเอดส์	ความพึงพอใจร้อยละ	๙๒.๑๒
3.งานด้านบริการสาธารณสุข	ความพึงพอใจร้อยละ	๙๒.๑๓
4.งานขออนุญาตก่อสร้าง/ตัดแปลง/ต่อเติมอาคาร	ความพึงพอใจร้อยละ	๙๒.๒๕

คะแนนตามเกณฑ์การประเมิน เท่ากับ ๙ คะแนน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ) .....


*Rk.*

(นางสาวพิมพ์สิริ ชาวสกุล)

เจ้าพนักงานธุรการ

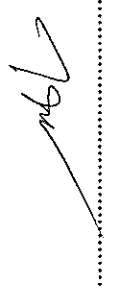
ความคิดเห็นหัวหน้าสำนักงานปลัด .....

(ลงชื่อ).....

  
(นายสิทธิกร คงสีบชาติ)  
หัวหน้าสำนักงานปลัด

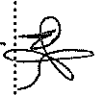
ความคิดเห็นรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง .....

(ลงชื่อ).....

  
(นางสาวเพ็รัตน์ คงสีบชาติ)  
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง

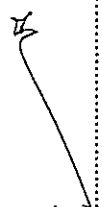
ความคิดเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง .....

(ลงชื่อ).....

  
(นายสุริยา ศรีสัตยานุกูล)  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง

ความคิดเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง .....

(ลงชื่อ).....

  
(นายนพรัตน์ อุบลเอน)  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง

หมายเหตุ: บันทึกภายในที่ บร ๘๕๐๐๑/๘๕๖ ลงวันที่ ๓๑ เดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ เรื่องสรุปรายงานความพึงพอใจของ  
ประชาชนที่มีต่อให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

รายงานการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565

องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง อำเภอขำนิ จังหวัดบุรีรัมย์

\*\*\*\*\*

องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง ได้ดำเนินการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ สรุปผลเพื่อรายงานให้ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยางทราบ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาการจัดบริการประชาชนที่เข้ามารับบริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์ปกครองส่วนท้องถิ่น

พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 หมวด 2 การบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน มาตรา 8(4)ให้เป็นหน้าที่ของราชการที่จะต้องรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการที่เหมาะสม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 สามารถสรุปได้ดังนี้  
ตารางที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลเบื้องต้น	จำนวน	ร้อยละ
<b>1.เพศ</b>		
ชาย	59	59
หญิง	41	41
<b>2.อายุ</b>		
18-30 ปี	0	0
31-40 ปี	12	12
41-50 ปี	37	37
51-60 ปี	37	37
มากกว่า 60 ปี	14	14
<b>3. ระดับการศึกษา</b>		
ระดับประถมศึกษา	56	56
ระดับมัธยมศึกษา	34	34
อนุปริญญา/วส./เทียบเท่า	10	10
ปริญญาตรี	0	0
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0
ไม่ได้รับเรียน	0	0

ตารางที่ 1 ต่อ

ข้อมูลเบื้องต้น	จำนวน	ร้อยละ%
4. อาชีพ		
รับราชการ	0	0.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท/พนักงานรัฐ	0	0.00
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	9	9.00
รับจ้างทั่วไป	50	50.00
เจ้าของกิจการ	0	0.00
เกษตกร	34	34.00
นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	7	7.00
5. จำนวนครั้งโดยประมาณที่ติดต่อราชการ อปท./ปี		
1 ครั้ง	4	4.00
2-3 ครั้ง	42	42.00
4-5 ครั้ง	42	42.00
มากกว่า 5 ครั้ง	12	12.00
6. งานที่ใช้บริการ		
- งานกองคลัง การชำระภาษีต่าง	34	34.00
- งานขอรับใบอนุญาต/ผู้พิการ/เด็กแรกเกิด/ผู้ป่วยเอดส์	26	26.00
- งานด้านบริการสาธารณสุข	24	24.00
- งานขออนุญาตก่อสร้าง/ตัดแปลง/ต่อเติมอาคาร	16	16.00

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 59 อายุ 41-50 ปี และอายุ 51-60 ปี ร้อยละ 37 ศึกษา ระดับประถมศึกษา ร้อยละ 56.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 50 และมาขอรับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยางประมาณ 2-3 ครั้ง/ปี และ 4-5 ครั้ง/ปี

ส่วนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวม

ตารางที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวม

ภาพรวมการประเมิน	คะแนนเฉลี่ย	เกณฑ์การประเมินที่ได้
ขั้นตอนการให้บริการ	92.19	9
ช่องทางให้บริการ		
เจ้าหน้าที่ให้บริการ		
สิ่งอำนวยความสะดวก		

ตารางที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจภาพรวมในแต่ละงานที่ให้บริการ

งาน/กิจกรรม/โครงการ	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ									
	ขั้นตอนการให้บริการ	ช่องทางให้บริการ	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก	ภาพรวม	SD	SD	SD	SD	SD
งานกองคลัง การชำระภาษีต่าง	x	SD	x	SD	x	SD	x	SD	x	SD
งานขอรับเบี้ยยังชีพ/ผู้พิการ/เด็กแรกเกิด/ผู้ป่วยเอดส์	92.14	4.40	91.84	4.65	92.25	4.46	92.51	5.85	92.24	4.98
งานขอรับเบี้ยยังชีพ/ผู้พิการ/เด็กแรกเกิด/ผู้ป่วยเอดส์	92.36	4.50	91.49	3.82	92.28	4.49	92.22	8.71	92.12	4.81
งานด้านบริการสาธารณสุข	91.85	4.31	91.82	5.24	92.26	5.08	92.34	8.77	92.13	5.23
งานขออนุญาตก่อสร้าง/ตัดแปลง/ต่อเติมอาคาร	92.23	4.16	91.17	4.94	92.55	4.70	92.64	4.83	92.25	4.70

ส่วนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ตารางที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจด้าน ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ความพึงพอใจ(100 คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1.การติดป้ายประกาศ ข้อมูล ขั้นตอนในการขอรับบริการ	90.50	2.61
2. ความยุติธรรมการให้บริการ	91.10	3.45
3.การจัดลำดับ ก่อน-หลัง ในการให้บริการ	92.90	4.56
4.การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่างๆ	94.50	5.39
5.ติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ	93.70	4.85
6.ความสะดวกที่ให้บริการแต่ละขั้นตอน	91.20	3.56
7. มีตัวอย่างการออกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ	91.20	3.99

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่างๆมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 94.50 รองลงมา การติดป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ ค่าเฉลี่ย 93.70 และการจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 92.90 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ความพึงพอใจ(100 คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1.จัดให้มีการบริการแบบนัดเสร็จ ณ จุดเดียว (One stop service)	90.50	2.61
2.การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง	94.50	5.39
3. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์/อินเทอร์เน็ต	92.90	4.56
4.มีหน่วยบริการนอกสถานที่	93.70	4.85
5.มีช่องทางอื่นๆเช่น ทางไปรษณีย์ ผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น	91.10	3.45
6.การจัดให้มีบริการอัตโนมัติในการให้บริการ เช่น รับเรื่องราวร้องทุกข์ เป็นต้น	91.20	3.56
7.การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่ ชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น	91.20	3.99
8.มีช่องทางบริการที่หลากหลาย	91.20	3.99

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง ค่าเฉลี่ย 94.50 รองลงมา ได้แก่ มีหน่วยบริการนอกสถานที่ ค่าเฉลี่ย 93.70 และติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์/อินเทอร์เน็ต ค่าเฉลี่ย 92.90 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ผลการประเมินความพึงพอใจด้าน เจ้าหน้าที่ให้บริการ

	ด้านช่องทางให้บริการ	
	ความพึงพอใจ(100 คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1.ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	90.90	3.21
2.ความพร้อมของเจ้าหน้าที่เมื่อประชาชนมาขอรับบริการ	93.00	4.61
3.ความสามารถในการตอบข้อซักถามให้กับผู้ขอรับบริการ	94.40	4.99
4.ความสามารถในการแก้ปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ	93.80	4.88
5.ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา	92.70	4.89
6.จำนวนของเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ	92.00	4.92
7.การใช้คำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	92.10	4.56
8.ความพอใจในกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	91.70	4.73
9.การค้นหาข้อมูลตามที่คุณขอรับบริการร้องขอ	91.70	4.28
10.การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	91.90	4.86
11.มนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ให้บริการ	91.50	4.35
12.ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	92.00	4.49

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ความสามารถในการตอบข้อซักถามให้กับผู้ขอรับบริการ มาก

ที่สุด ค่าเฉลี่ย 94.40 รองลงมาความสามารถในการแก้ปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ ค่าเฉลี่ย 93.80 และความพร้อมของเจ้าหน้าที่เมื่อประชาชนมาขอรับบริการ ค่าเฉลี่ย 93.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ผลการประเมินพึงพอใจด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านช่องทางการให้บริการ	ความพึงพอใจ(100 คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1.ความกว้างของพื้นที่ในการให้บริการ	92.00	4.02
2.ป้ายแสดงจุดให้บริการต่างๆ	93.20	5.10
3.สิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	94.80	5.41
4.การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่างๆ	93.40	5.72
5.ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่	93.20	5.10
6.ความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ	93.30	4.73
7.ระบบรักษาความปลอดภัย	93.50	5.57
8.ความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยของอาคารสถานที่	92.40	5.15
9.พื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มาขอรับบริการ	92.80	5.14
10.ความสะอาดและห้องน้ำที่จัดไว้ให้บริการ	91.60	5.07
11.สื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้	89.90	6.11
12.มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/หมู่บ้าน/ตำบล	86.90	6.47
13. จุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ	94.40	4.99

**ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ**

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ สิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ มาก

ที่สุด ค่าเฉลี่ย 94.80 รองลงมาจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ ค่าเฉลี่ย 94.40 และ ระบบรักษาความ

ปลอดภัยค่าเฉลี่ย 93.50 ตามลำดับ