

คู่มือ



ที่ นม ๗๙๘๐๑/ ว ๓๖๗

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบึง
อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา

๒ ตุลาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขอส่งประกาศประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลบึง ประจำปี ๒๕๖๗

เรียน กำนัน,ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ ๑-๑๒

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนา ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลบึง

จำนวน ๑ ชุด

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลบึง ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ารับบริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบึง ประจำปี ๒๕๖๗ ขึ้น เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่บริการ
และจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึง ในด้าน
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
สะดวก ไปแล้วนั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลบึง ได้ประกาศประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่
มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึง ประจำปี ๒๕๖๗ เมื่อวันที่ ๙... ตุลาคม ๒๕๖๗ แล้ว ในการ
นี้จึงขอส่งประกาศการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลบึง ประจำปี ๒๕๖๗ เพื่อประชาสัมพันธ์/ปิดประกาศ ให้ประชาชนทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดประชาสัมพันธ์/ปิดประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ขอแสดงความนับถือ

(นางมลิลย์ เศษกลาง)

รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาการแทน

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบึง

สำนักปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลบึง

โทร. ๐-๔๔๐๘-๑๑๗๔

ปลัด.....
รองปลัด
หัวหน้าสำนักปลัด
ร่าง/พิมพ์



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลบึง
เรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบึง ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๗

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลบึง ได้มีการดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจ
ของประชาชน ผู้เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึง ประจำปี ๒๕๖๗ ขึ้น เพื่อสำรวจความพึงพอใจและ
จัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึง
ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ดังนั้น เพื่อให้เป็นไปตาม พ.ร.บ.การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ
พ.ศ.๒๕๕๘ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖
องค์การบริหารส่วนตำบลบึง จึงขอสรุปรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการ
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึง ประจำปี ๒๕๖๗ ตามรายละเอียดแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๗

(นางมลวิทย์ เศษกลาง)

รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบึง



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบึง ไทร. ๐-๔๔๐๘-๑๑๗๔

ที่ นม ๗๙๘๐๑ / ๒๐๒

วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบึง

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลบึง ได้มีการดำเนินการจัดแบบสอบถามความความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึง ประจำปี ๒๕๖๗ เพื่อเป็นข้อมูลในการดำเนินงานครั้งต่อไป

บัดนี้ได้ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบึง จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึง ประจำปี ๒๕๖๗ รายละเอียดดังนี้

การประเมินผลโครงการ

- ผู้เข้ารับการอบรมมีความพึงพอใจต่อการอบรมครั้งนี้ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ (คิดจากจำนวนผู้เข้ารับการอบรมทั้งหมด)

- จำนวนผู้เข้ารับการอบรม จำนวน ๑๐๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ โดยการใช้แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑.๑ เพศ

รายการ	จำนวน(คน)	คิดเป็นร้อยละ
ชาย	๓๗	๓๗
หญิง	๖๓	๖๓
รวม	๑๐๐	๑๐๐

๑.๒ อายุ

รายการ	จำนวน(คน)	คิดเป็นร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑	๑
อายุ ๒๑ - ๒๙ ปี	๑๗	๑๗
อายุ ๓๑ - ๓๙ ปี	๒๒	๒๒
อายุ ๔๐ - ๔๙ ปี	๒๓	๒๓
อายุ ๕๐ - ๕๙ ปี	๒๕	๒๕
อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๒	๑๒
รวม	๑๐๐	๑๐๐

๑.๓ การศึกษา

รายการ	จำนวน(คน)	คิดเป็นร้อยละ
ไม่ได้เรียนหนังสือ	๐	๐
ประถมศึกษา	๓๐	๓๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๗	๑๗
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๒๒	๒๒
อนุปริญญา/ปวส.	๖	๖
ปริญญาตรี	๒๓	๒๓
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๒
อื่นๆ (โปรตระกูล)	๐	๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐

๑.๔ อาชีพ

รายการ	จำนวน(คน)	คิดเป็นร้อยละ
เกษตรกร	๕๐	๕๐
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๒๐	๒๐
รับราชการ	๙	๙
ลูกจ้าง	๑๔	๑๔
นักเรียน/นักศึกษา	๐	๐
อื่น ๆ	๑๗	๑๗
รวม	๑๐๐	๑๐๐

อภิปรายผล

เพศ : ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน ๖๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓ เพศชาย
จำนวน ๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗

อายุ : ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ อายุ ๕๐-๕๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๕

การศึกษา : ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ จบการศึกษา ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๒๓

อาชีพ : ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ มีอาชีพ เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๕๐

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

รายการ	จำนวน(คน)	คิดเป็นร้อยละ
ข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๑๐	๑๐
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๒	๒
การใช้อินเทอร์เน็ตตำบล	๐	๐
ขออนุญาตก่อสร้าง/รื้อถอนอาคาร	๒๒	๒๒
การชำระภาษีต่างๆ	๑๒	๑๒
การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ	๑๗	๑๗
การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรค ไข้เลือดออก	๒	๒
การขอจดทะเบียนพาณิชย์	๘	๘
งานการศึกษา ศาสนาและ วัฒนธรรม	๑๖	๑๖
อื่นๆ (โปรดระบุ).....	๑๑	๑๑
รวม	๑๐๐	๑๐๐

อภิปรายผล

เรื่องที่ขอรับบริการ : ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มาขอรับบริการขออนุญาตก่อสร้าง/รื้อถอนอาคาร คิดเป็นร้อยละ ๒๒

ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจ

- ระดับความพึงพอใจ ๑ = น้อยที่สุด ๒ = น้อย ๓ = ปานกลาง ๔ = มาก ๕ = มากที่สุด

ลำดับ	หัวข้อการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					รวม (คน)
		๕	๔	๓	๒	๑	
๑	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกาย สุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๘๔	๑๖	๐	๐	๐	๑๐๐
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๙๐	๑๐	๐	๐	๐	๑๐๐
๓	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๘๒	๑๘	๑	๐	๐	๑๐๐
๔	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้น ได้อย่างเหมาะสม	๙๑	๙	๐	๐	๐	๑๐๐
๕	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๘๕	๑๕	๐	๐	๐	๑๐๐
๖	ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มี ความชัดเจน	๙๒	๘	๐	๐	๐	๑๐๐
๗	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน	๘๑	๑๙	๐	๐	๐	๑๐๐
๘	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๘๐	๒๐	๐	๐	๐	๑๐๐

อภิปรายผล

๑.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิยาศยติ แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๔

๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๐

๓.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๒

๔.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑

๕.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๕

๖.ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒

๗.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๑

๘.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๐

สรุปตอนที่ ๔ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

สรุปผลการประเมินโดยรวม

ผลการประเมินด้านความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงภาพโดยรวมแล้ว ปรากฏว่า มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๓

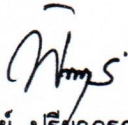
$$\text{วิธีคิด} \quad \frac{๖๘๕ \times ๑๐๐}{๘๐๐} = ๘๕.๖๓$$

จึงสรุปผลการประเมินความพึงพอใจมาเพื่อโปรดทราบ

สุพิตา

(นางสาวมูทิตา ขนายกลาง)

เจ้าพนักงานธุรการ



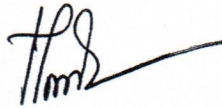
(นางพัชรีย์ ปรียาภรณ์มารวิช)

หัวหน้าสำนักปลัด



(นางนรินทร์ พันโสง)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบึง



(นางมลวิทย์ เศษกลาง)

รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบึง