



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ โทร. ๐๔๔-๖๑๔๐๒๗

ที่ บร ๕๑๐๐๕/-

วันที่ ๗ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์

๑. ต้นเรื่อง

ตามที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น มีความประสงค์จะดำเนินการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment : LPA) ประจำปี ๒๕๖๕ ซึ่งจัดให้มีการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่ง จำนวน ๕ ด้าน สำหรับเกณฑ์การประเมินด้านที่ ๑ ด้านการบริหารจัดการ หน่วยที่ ๒ การปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ข้อ ๕ การประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Citizen Feedback) นั้น

๒. ข้อเท็จจริง

สำนักช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ จึงได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจสำหรับผู้ติดต่อรับบริการของสำนักช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ (คู่มือประชาชน) ดังนั้น เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และหลักธรรมาภิบาล หลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงาน จึงได้สอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน ๕๗ คน โดยแบ่งเป็น ๓ ด้าน ดังนี้

- ๑) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ๒) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ทั้งนี้ ได้สำรวจจากผู้มาใช้บริการ (คู่มือประชาชน) แล้วนำมาประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ นำมาหาค่าสถิติและสรุปผล และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

๓. ข้อเสนอ

เห็นควรรวบรวมข้อมูลการดำเนินการเป็นทะเบียนประวัติ ผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment : LPA) ประจำปี ๒๕๖๕

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายเสริมศักดิ์ ทองศรี)

รองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์

ผู้อำนวยการส่วนวิศวกรรมการก่อสร้าง
รักษาการผู้อำนวยการสำนักช่าง

(นายบุญเริ่ม บรรณทอง)

(นายเศรษฐพร เบญจศรีรักษ์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์

พอ.ส่วนพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน.....	
ผู้รับแจ้งขอรับเรื่อง.....	(นายวิไลพร กองพันธ์)
ผู้พิมพ์/หา.....	(นายอุทัย ไชยะพันธ์)

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการประชาชน

(คู่มือประชาชน) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

สำนักงาน องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการประชาชน (คู่มือประชาชน) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ สำนักงาน องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ งานบริการประชาชนตามคู่มือประชาชน ได้แก่ (๑) การให้ขออนุญาตดำเนินการเชื่อมต่อทาง (๒) การให้ขออนุญาตดำเนินการทางระบายน้ำ (๓) การให้ขออนุญาตดำเนินการป้ายโฆษณา (๔) การขออนุญาตดำเนินการปักเสา พาดสายวาง ท่อ และ (๕) การให้ขออนุญาตดำเนินการอื่น โดย เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และหลักธรรมาภิบาล หลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงาน จึงได้สำรวจจากความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน ๕๗ คน ลักษณะงานนี้ทั้งเจ้าหน้าที่ของสำนักงานและปฏิบัติงานในพื้นที่ของประชาชน และประชาชนขอใช้พื้นที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ รายงานผลการศึกษาความพึงพอใจตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ใช้บริการ

๑.๑ จำนวนและร้อยละของผู้มาใช้บริการจำแนกตามเพศ ปรากฏดังตาราง ๑

ตาราง ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้มาใช้บริการจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๔๑	๗๑.๙
หญิง	๑๖	๒๘.๑
รวม	๕๗	๑๐๐.๐

๑.๒ จำนวนและร้อยละของผู้มาใช้บริการจำแนกตามช่วงอายุ ปรากฏดังตาราง ๒

ตาราง ๒ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้มาใช้บริการจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๒	๓.๕
ระหว่าง ๓๐ - ๖๐ ปี	๔๐	๗๐.๒
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๕	๒๖.๓
รวม	๕๗	๑๐๐.๐

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการประชาชน

(คู่มือประชาชน) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

สำนักงาน องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

- เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
- อายุ ☐ ต่ำกว่า ๓๐ ปี ☐ ระหว่าง ๓๐ - ๖๐ ปี ☐ มากกว่า ๖๐ ปี
- ตำแหน่งงาน ☐ เจ้าหน้าที่ภาครัฐ ☐ เจ้าหน้าที่ภาคเอกชน ☐ บุคคลทั่วไป

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

- ☐ ขออนุญาตดำเนินการเชื่อมทาง
- ☐ ขออนุญาตดำเนินการทางระบายน้ำ
- ☐ ขออนุญาตดำเนินการป้ายแนะนำ
- ☐ ขออนุญาตดำเนินการปักเสา พาดสายวาง ท่อ
- ☐ ขออนุญาตดำเนินการอื่น ใดๆ

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ระดับ ๕ = มากที่สุดหรือดีมาก ๔ = มากหรือดี ๓ = ปานกลางหรือพอใช้ ๒ = น้อยหรือต่ำกว่ามาตรฐาน
๑ = น้อยที่สุดหรือต้องปรับปรุงแก้ไข

รายละเอียด	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑.๑ ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๑.๒ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่					
๑.๓ การตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ					
๑.๔ ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการ					
๑.๕ ภาพรวมท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย					
๒.๒ มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ชัดเจน					
๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการสะดวก รวดเร็ว					
๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน					
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม					
๓.๒ มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารให้ชัดเจน					
๓.๓ เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการให้บริการข้อมูล เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์					
๓.๔ ความสะอาดและเป็นระเบียบ ของสถานที่ให้บริการ					

ส่วนที่ ๔ ท่านคิดว่าปัจจัยใดขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ที่ควรปรับปรุง (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

- ☐ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการขั้นตอน และการอำนวยความสะดวก
- ☐ ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานช่วยเหลือในพื้นที่ของท่าน
- ☐ ด้านการปฏิบัติของท่านในพื้นที่สำนักงาน
- ☐ ด้านอื่น ๆ (ระบุ.....)

ข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็นเพิ่มเติมอื่น ๆ

(โปรดระบุ).....

***** ขอขอบคุณที่ตอบคำถาม*****

เอกสารอ้างอิงผลการวิเคราะห์โปรแกรมสำเร็จรูป

GET

FILE-'D:\Untitled1.sav'.

DATASET NAME DataSet1 WINDOW=FRONT.

FREQUENCIES VARIABLES=เพศ อายุ ตำแหน่งที่ใช้ติดต่อ ชื่อเรื่องข้อเรียกร้อง

ORDER=ANALYSIS.

Frequencies

Notes		
Output Created		20-JUN-2023 09:46:37
Comments		
Input	Data	D:\Untitled1.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	57
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.
Syntax		FREQUENCIES VARIABLES=เพศ อายุ ตำแหน่งที่ใช้ติดต่อ ชื่อเรื่องข้อเรียกร้อง ORDER=ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00.02
	Elapsed Time	00:00:00.02

D:\DataSet1\Untitled1.sav

Statistics					
		เพศ	อายุ	ตำแหน่งที่ใช้ติดต่อ	ชื่อเรื่องข้อเรียกร้อง
N	Valid	57	57	57	57
	Missing	0	0	0	0

Frequency Table

เพศ				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ชาย	41	71.9	71.9	71.9
หญิง	16	28.1	28.1	100.0
Total	57	100.0	100.0	

Descriptives

Descriptive Statistics			
	N	Mean	Std. Deviation
suma	57	4.5684	.34391
sumb	57	4.6053	.34378
sumc	57	4.6184	.35389
Valid N (listwise)	57		

```
DESCRIPTIVES VARIABLES=a1 a2 a3 a4 a5 suma
/STATISTICS=MEAN STDDEV.
```

Descriptives

Descriptive Statistics			
	N	Mean	Std. Deviation
1.1 ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	57	4.5965	.62277
1.2 การแบ่งเวลาของเจ้าหน้าที่	57	4.5965	.62277
1.3 การแจ้งใบกรณีให้บริการตรวจการไม่ปฏิบัติ	57	4.5263	.73449
1.4 ความสะอาดและความสะดวกในตัวอาคารให้บริการ	57	4.5439	.70888
1.5 การรวมทำงานมีความพึงพอใจของคนให้บริการของเจ้าหน้าที่	57	4.5789	.65322
suma	57	4.5684	.34391
Valid N (listwise)	57		

```
DESCRIPTIVES VARIABLES=b1 b2 b3 b4 sumb
/STATISTICS=MEAN STDDEV.
```

Descriptives

Descriptive Statistics			
	N	Mean	Std. Deviation
2.1 มีส่วนร่วมในการบริการของภาคเอกชน	57	4.5789	.65322
2.2 มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	57	4.5965	.62277
2.3 ข้อเสนอแนะในการบริการตรวจประเมิน	57	4.6140	.55916
2.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความสุภาพเรียบร้อย	57	4.6316	.61620
sumb	57	4.6053	.34378
Valid N (listwise)	57		

```
DESCRIPTIVES VARIABLES=c1 c2 c3 c4 sumc
/STATISTICS=MEAN STDDEV.
```

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
3.1 ความถี่ในการอ่านหนังสือต่อสัปดาห์ (ครั้งต่อสัปดาห์)	57	4.6140	.61975
3.2 ความถี่ในการไปเที่ยวพักผ่อน (ครั้งต่อสัปดาห์)	57	4.6140	.61975
3.3 ความถี่ในการออกกำลังกาย (ครั้งต่อสัปดาห์)	57	4.6867	.54554
3.4 ความถี่ในการรับประทานอาหาร (ครั้งต่อสัปดาห์)	57	4.5739	.66322
Sum	57	4.6184	.35389
Valid N (listwise)	57		

FREQUENCIES: VARIABLES-ค่าความถี่
ORDER-ANALYSIS.

Statistics

ค่าความถี่

N	Valid	10
	Missing	47

ค่าความถี่

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ฉันได้มาที่นี่ 5 วันแล้ว และฉันชอบที่นี่มาก	4	7.0	40.0	40.0
	ฉันมาที่นี่บ่อยๆ	6	10.0	60.0	100.0
	ฉันมาที่นี่บ่อยๆ และฉันชอบที่นี่มาก	10	17.5	100.0	
Missing	System	47	82.5		
Total		57	100.0		