



# สำเนา

## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด ฝ่ายงานการเจ้าหน้าที่

ที่ บร ๕๒๐๐๑.๐๑/๑๓๓

วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๕๙

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาล ประจำปี ๒๕๕๙

เรียน หัวหน้าสำนักปลัด

ตามที่เทศบาลเมืองบุรีรัมย์ได้ว่าจ้างสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จำนวน ๕ กระบวนการ ประกอบด้วย

๑. โครงสร้างพื้นฐาน : การปรับปรุงและบำรุงรักษาถนนและทางเท้าในเขตเทศบาล (กองช่าง)
๒. ด้านการศึกษา : คุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดเทศบาล (กองการศึกษา)
๓. ด้านการสาธารณสุข : การให้บริการรักษาพยาบาลของศูนย์บริการสาธารณสุข (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)
๔. ด้านการบริการสังคมและสวัสดิการ : การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ (กองสวัสดิการสังคม)
๕. การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม : การรักษาความสะอาดและการจัดเก็บมูลฝอย (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)

บัดนี้ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ได้ดำเนินการรายงานและส่งผลการสำรวจให้เทศบาลแล้ว

๑. จำนวนตัวอย่างที่สุ่มสำรวจ จำนวน ๓๐๐ คน กระจายทุกชุมชนในเขตเทศบาลทั้ง ๑๘ ชุมชน
๒. สรุปผลการสำรวจในแต่ละกระบวนการ และแต่ละประเด็น ดังนี้

ที่	กระบวนการ	ระดับความพึงพอใจรายประเด็น				
		ขั้นตอนการให้บริการ	ช่องทางให้บริการ	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย/ระดับความพึงพอใจ
๑	การปรับปรุงบำรุงรักษาถนนและทางเท้า	๘๘.๙๓	๙๐.๔๐	๘๙.๑๓	๘๙.๙๙	๘๙.๙๙ (มาก)
๒	คุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดเทศบาล	๙๑.๐๐	๘๗.๘๐	๙๐.๒๐	๙๓.๐๗	๙๐.๕๑ (มาก)
๓	การให้บริการรักษาพยาบาลของศูนย์บริการสาธารณสุข	๙๔.๒๗	๙๐.๔๗	๙๓.๐๐	๘๘.๒๐	๙๑.๔๘ (มาก)
๔	การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๙๔.๘๗	๙๐.๔๗	๙๔.๙๙	๘๙.๔๐	๙๒.๔๓ (มาก)
๕	การรักษาความสะอาดและการจัดเก็บมูลฝอย	๙๑.๐๗	๘๙.๘๖	๘๙.๗๓	๘๙.๒๐	๘๙.๙๖ (มาก)
รวม ๕ กระบวนการ (เฉลี่ย)						๙๐.๘๗ (มาก)



คำสั่งเทศบาลเมืองบุรีรัมย์  
ที่ ๖๐๖ / ๒๕๕๙

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานการสำรวจความพึงพอใจของ  
ผู้รับบริการสำนักงานเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ ประจำปี ๒๕๕๙

ด้วยเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ ได้ตกลงว่าจ้าง/มอบหมายให้มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ดำเนินการสำรวจและ  
ประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการประจำปี ๒๕๕๙ เพื่อประโยชน์ในการประเมินผลปฏิบัติราชการและการ  
ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ในกระบวนการงาน จำนวน ๕ ด้าน ประกอบด้วย

- ๑) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน : การปรับปรุงแสบบำรุงรักษาถนนและทางเท้าในเขตเทศบาล (กองช่าง)
- ๒) ด้านการศึกษา : คุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดเทศบาล (กองการศึกษา)
- ๓) ด้านสาธารณสุข : การให้บริการรักษาพยาบาลของศูนย์บริการสาธารณสุข (กองสาธารณสุขและ

สิ่งแวดล้อม)

๔) ด้านการบริการสังคมและสวัสดิการ : การรับเบี้ยผู้สูงอายุ (กองสวัสดิการสังคม)

๕) การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม : การรักษาความสะอาดและการจัดเก็บมูลฝอย (กองสาธารณสุขและ

สิ่งแวดล้อม)

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุวัตถุประสงค์ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการ  
ดำเนินงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ ประจำปี ๒๕๕๙ ดังนี้

๑. นายสุระศักดิ์ คราวจันทิก หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล ประธานกรรมการ
๒. นางสาวศรียา เตียตระกูล หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ กรรมการ
๓. นายภูวนศวรรค์ ศิริพงศาวิลี หัวหน้าฝ่ายการเจ้าหน้าที่ กรรมการ
๔. นางสาวสุวรรณี ควินรัมย์ ผู้แทนชุมชน กรรมการ
๕. นางพรพรรณ สวามี ผู้แทนชุมชน กรรมการ

ให้คณะกรรมการดังกล่าวมีหน้าที่เกี่ยวกับ

๑. กำหนดขอบเขต แนวทางดำเนินการสำรวจ/ประเมินความพึงพอใจ

๒. วิธีการสำรวจ การสุ่มตัวอย่าง และกำหนดขนาดตัวอย่าง แบบสำรวจ ให้ข้อมูลรายละเอียด

ประสานงานการดำเนินงานกับผู้สำรวจ

๓. ตรวจสอบ กำกับดูแล ประสานงาน อำนวยความสะดวก ให้คำปรึกษา เสนอแนะ แก้ไขปัญหา  
อุปสรรคการดำเนินงานของผู้สำรวจให้เป็นไปตามสัญญาหรือบันทึกข้อตกลง

๔. รายงานเสนอสรุปผลการสำรวจ/ประเมิน

๕. หน้าที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๕ เดือนสิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๙

(นายกมล เรืองสุขศรีวงศ์)  
นายกเทศมนตรีเมืองบุรีรัมย์

ลงชื่อ..... ปลัดเทศบาล  
ลงชื่อ..... รองปลัดเทศบาล  
ลงชื่อ..... หัวหน้าสำนักปลัด  
ลงชื่อ..... หัวหน้า อ.ร.ร.การ  
ลงชื่อ..... พิมพ์/ทาน

รายงานการประชุมคณะกรรมการดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
สำนักงานเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ ประจำปี ๒๕๕๙  
วันที่ ๒๙ สิงหาคม ๒๕๕๙ เวลา ๑๔.๐๐ น.  
ณ ห้องประชุม ชั้น ๒ เทศบาลเมืองบุรีรัมย์

ผู้มาประชุม

- |                  |             |                           |               |
|------------------|-------------|---------------------------|---------------|
| ๑. นายสุระศักดิ์ | คราวจันทิก  | หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล    | ประธานกรรมการ |
| ๒. นางสาวศรียา   | เตี้ยตระกูล | หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ       | กรรมการ       |
| ๓. นายภูวนศวรร   | ศิริพงศาวิ  | หัวหน้าฝ่ายการเจ้าหน้าที่ | กรรมการ       |
| ๔. นางสาวสุวรรณี | ควินรัมย์   | ผู้แทนชุมชน               | กรรมการ       |
| ๕. นางพรพรรณ     | สวามี       | ผู้แทนชุมชน               | กรรมการ       |

เริ่มประชุม

๐๙.๐๐ น.

ประธาน

- คณะกรรมการดำเนินงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ ประจำปี ๒๕๕๙ ตามคำสั่งที่ ๖๐๑/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๒๙ สิงหาคม ๒๕๕๙ เป็นคณะกรรมการที่แต่งตั้งขึ้นมาให้ทำหน้าที่กำหนดขอบเขต แนวทาง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลประจำปี ๒๕๕๙ ที่เทศบาลได้ว่าจ้างให้มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ดำเนินการ เช่น การกำหนดขอบข่ายงาน มิติการประเมินกลุ่มเป้าหมายจำนวนประชากร ตัวอย่าง การสุ่มตัวอย่าง แบบสำรวจ เป็นต้น เป็นเสมือนการกำหนดขอบเขตแนวทาง และวิธีการประกอบการกำหนดเงื่อนไขการจ้าง หน้าที่ในที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับการตรวจรับงาน ซึ่งจะมีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจรับอีกชุดหนึ่ง
- ตามหนังสือแจ้งไปยังมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ได้กำหนดกระบวนการงานที่จะได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ มี ๕ ด้าน ๕ กระบวนการงาน คือ
  ๑. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน : การปรับปรุงและบำรุงรักษาถนนและทางเท้าในเขตเทศบาล (กองช่าง)
  ๒. ด้านการศึกษา : คุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดเทศบาล (กองการศึกษา)
  ๓. ด้านการสาธารณสุข : การให้บริการรักษาพยาบาลของศูนย์บริการสาธารณสุข (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)
  ๔. ด้านการบริการสังคมและสวัสดิการ : การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ (กองสวัสดิการสังคม)
  ๕. การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม : การรักษาความสะอาดและการจัดเก็บมูลฝอย (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)
- มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ได้ตอบรับที่จะดำเนินการให้แล้วพร้อมกับได้ส่งเอกสารโครงการเบื้องต้นแสดงถึงขอบเขตงาน มิติ วิธีการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง แบบสำรวจ พร้อมทั้งรายละเอียดต่างๆ ในโครงการมาพร้อมแล้ว ซึ่งเป็นประเด็นที่เราจะนำมาเป็นประเด็นพิจารณาในวันนี้ รวมทั้งส่วนหนึ่งจะได้จากขอบเขตในสัญญาที่เคยดำเนินการในปีที่ผ่านมาด้วย

- รายละเอียดที่นำเสนอและมติที่ประชุม มีดังนี้

๑. ภาระงานที่จะดำเนินการสำรวจ ๕ ภาระงาน ตามที่เทศบาลกำหนดไว้แล้ว

๒. มติการประเมิน ครอบคลุม ๔ มติ

๑) มติด้านคุณภาพของการบริการ

๒) มติด้านความพึงพอใจของประชาชน

๓) มติด้านความคุ้มค่าของภารกิจ

๔) มติด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ

๓. ประเด็น/เนื้อหาที่จะทำการสำรวจ ๔ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๒) ด้านช่องทางการให้บริการ

๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๔. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๑) ประชากรในเขตเทศบาล ๑๘ ชุมชน และผู้มาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาล

๒) ขนาดกลุ่มตัวอย่าง ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑ ของจำนวนประชากรในเขตเทศบาลและต้องไม่น้อยกว่า ๓๐๐ คน

๕. แบบสอบถาม

- ตามแบบที่มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์นำเสนอ

๖. การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล ประมวลผล

- ตามแนวทางที่มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์กำหนด

เรื่องอื่น ๆ - ไม่มี

เลิกประชุมเวลา เวลา ๑๕.๓๐ น.

(ลงชื่อ).....ประธานกรรมการ  
(นายสุระศักดิ์ คราวจันทิก) หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

(ลงชื่อ).....กรรมการ  
(นางสาวศรียา เตยตระกูล) หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

(ลงชื่อ).....กรรมการ  
(นายภูวนศวรรค์ ศิริพงศาวิลี) หัวหน้าฝ่ายการเจ้าหน้าที่

(ลงชื่อ).....กรรมการ  
(นางสาวสุวรรณี ควินรัมย์) ผู้แทนชุมชน

(ลงชื่อ).....กรรมการ  
(นางพรพรรณ สวามิ) ผู้แทนชุมชน