



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานการเจ้าหน้าที่ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง โทร. ๐ ๔๒๑๑ ๑๗๔๒

ที่ ผด ๗๔๘๑/๓๔๔

วันที่ ๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง

๑. เรื่องเดิม

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง ได้ดำเนินการให้ วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น สำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จากองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เพื่อสะท้อนปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ที่แท้จริง และใช้ในการให้ส่วนราชการที่มีหน้าที่รับผิดชอบนำไปใช้เป็นฐานข้อมูลในการแก้ไขปัญหาให้ตรงกับความต้องการที่เกิดขึ้นในโอกาสต่อไป

๒. ข้อเท็จจริง

๒.๑ วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ แล้วใน ๔ หัวข้อ ดังนี้

๒.๑.๑ ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

๒.๑.๒ ด้านการศึกษา

๒.๑.๓ ด้านรายได้หรือภาษี

๒.๑.๔ ด้านสาธารณสุข

๒.๒ ผลสรุปรวมจากการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ ดังนี้

ภารกิจ	ผลการสำรวจความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
๑ ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๙๕.๔๒	๒	พึงพอใจมากที่สุด
๒ ด้านการศึกษา	๙๕.๔๐	๓	พึงพอใจมากที่สุด
๓ ด้านรายได้หรือภาษี	๙๕.๓๖	๔	พึงพอใจมากที่สุด
๔ ด้านสาธารณสุข	๙๕.๔๗	๑	พึงพอใจมากที่สุด

๒.๓ การสำรวจดังกล่าวข้างต้น พบข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการดังนี้

ข้อเสนอแนะ	ประเด็นข้อเสนอแนะ
ข้อเสนอแนะต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	-การปรับปรุงถนนภายในเขต และทำความสะอาดถนนให้ดีขึ้น -ตัดหญ้าบริเวณไหล่ทาง -ควรมีการเพิ่มเติมไฟบริเวณไหล่ทางเพื่อความปลอดภัย
ข้อเสนอแนะต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	- การบริการของเจ้าหน้าที่ต่อประชาชนอย่างเต็มใจ และทำงานอย่างเต็มความสามารถ
ข้อเสนอแนะต่อขั้นตอนการให้บริการ	-ดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนล่าช้า
ข้อเสนอแนะต่อช่องทางการให้บริการ	-ควรมีการประชาสัมพันธ์ในภารกิจงานต่าง ๆ ให้มากขึ้น -ควรพัฒนาระบบเสียงตามสาย บางแห่งให้การไม่ได้มานานแล้ว บางแห่งชำรุด

๓. ข้อพิจารณา

เพื่อให้การดำเนินการตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากผลสำรวจ เห็นควรดำเนินการดังนี้

๓.๑ รับทราบผลการสำรวจนี้เพื่อ ใช้ในการหาวิธีการปรับปรุง แก้ไข กระบวนการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและภารกิจงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ และปีต่อไป

๓.๒ สำเนาแจ้งผลการสำรวจความพึงพอใจให้ ส่วนราชการทราบเพื่อหาแนวทาง โครงการ กิจกรรม และวิธีการในการปรับปรุงการให้บริการในแต่ละส่วนราชการตามข้อเสนอแนะ

๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นายอัศวิน บุตรโคตร)

นักทรัพยากรบุคคล

ความเห็นของผู้บังคับบัญชาชั้นต้น.....

(ลงชื่อ)

(นางวรารักษ์ มีพลงาม)

หัวหน้าสำนักงานปลัด

/ความเห็น...

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง.....

(ลงชื่อ)



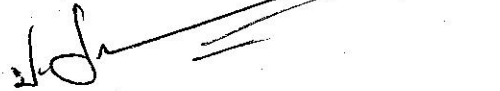
(นายประกิจ ปิยะศรี)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง

คำสั่งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง.....

(ลงชื่อ)



(นางประนอม หล้าหมอก)

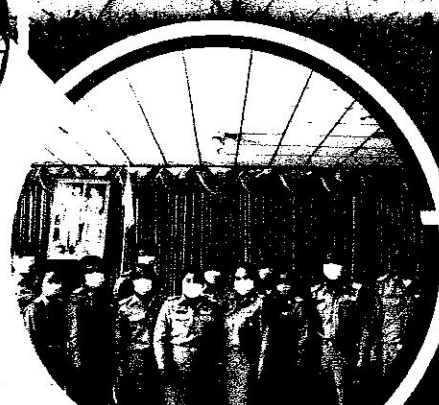
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง



องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง
อำเภอโนนสะอาด จังหวัดอุดรธานี

รายงานผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง
อำเภอโนนสะอาด จังหวัดอุดรธานี



วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น
มหาวิทยาลัยขอนแก่น

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง อำเภอนโนนสะอาด จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ และเพื่อศึกษาโครงการ/กิจกรรม ที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ประชาชนผู้รับบริการต้องการให้ฝ่ายบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วน โดยประเมินงาน 4 ด้าน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านสาธารณสุข ทั้งนี้ มีเกณฑ์ชี้วัดในการสำรวจ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความพึงพอใจโดยรวม

การประเมินผล ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ถูกสุ่มเลือก และใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) ที่เกี่ยวข้อง ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้ที่มาใช้บริการ พบว่า ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 7,284 คน ชาย 3,711 คน หญิง 3,573 คน จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 1,903 ครัวเรือน

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 229 คน โดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น $\pi = 0.65$ คะแนน $z=2$ ผลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกรายละเอียดได้ ดังนี้

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง อำเภอนโนนสะอาด จังหวัดอุดรธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) สรุปได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 10 คะแนน) ทั้ง 4 ด้าน คือ

1. ความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง อำเภอนโนนสะอาด จังหวัดอุดรธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.42 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)
2. ความพึงพอใจงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง อำเภอนโนนสะอาด จังหวัดอุดรธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.40 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

3. ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง อำเภอโนนสะอาด จังหวัดอุดรธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.36 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

4. ความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง อำเภอโนนสะอาด จังหวัดอุดรธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.47 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

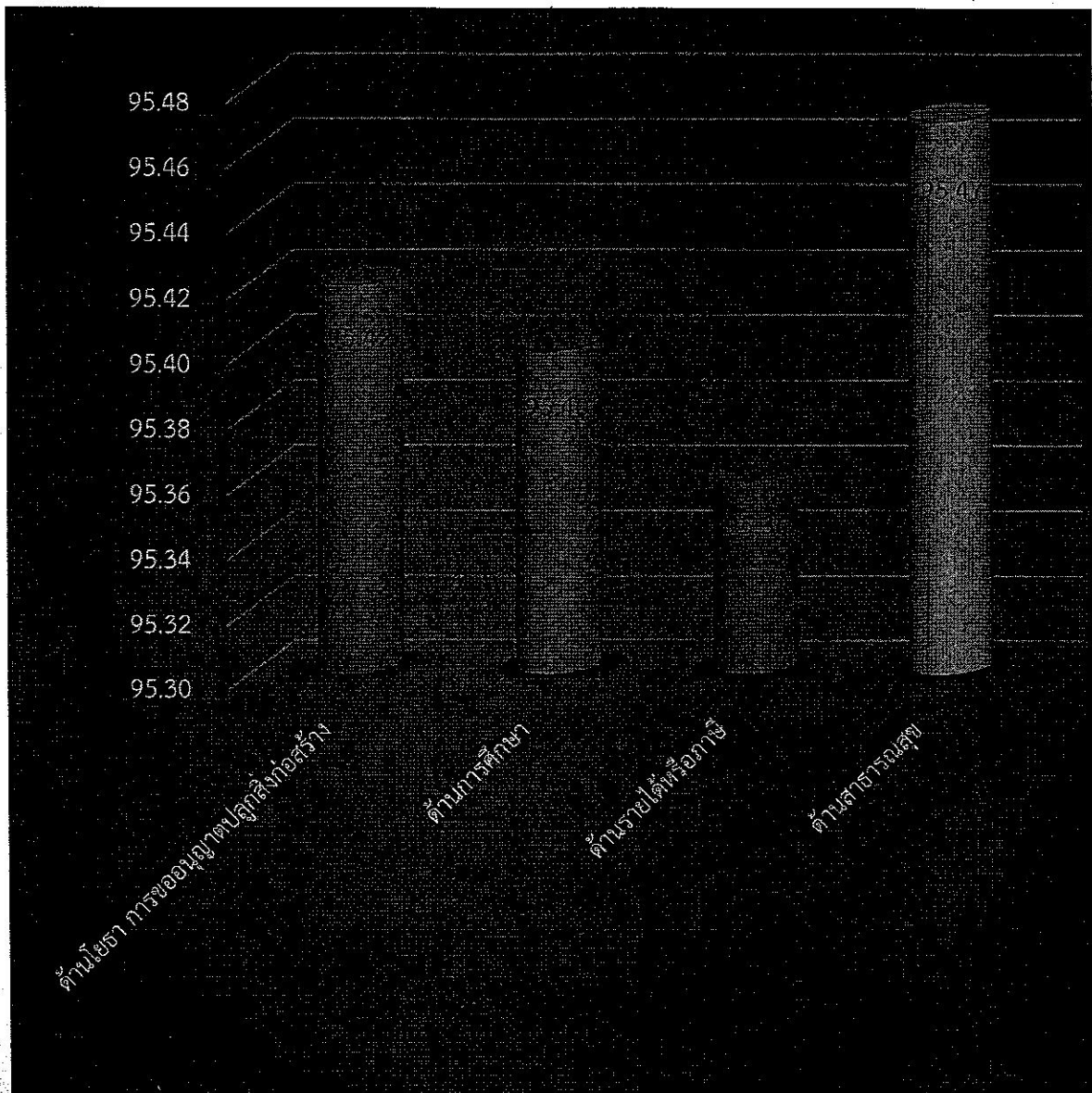
ทั้งนี้ กล่าวโดยสรุปได้ว่า ประชาชนผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง อำเภอโนนสะอาด จังหวัดอุดรธานี มีความพึงพอใจต่องานทั้ง 4 ด้านข้างต้น โดยเฉลี่ยเท่ากับ ร้อยละ 95.41 กล่าวคือ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

สรุประดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อโครงการ/คะแนน และการแปลค่า

ที่	โครงการ/บริการ	ร้อยละของคะแนน	คะแนน	ความพึงพอใจของระดับ
		ความพึงพอใจ		คะแนน
1	ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	95.42	10	พึงพอใจมากที่สุด
2	ด้านการศึกษา	95.40	10	พึงพอใจมากที่สุด
3	ด้านรายได้หรือภาษี	95.36	10	พึงพอใจมากที่สุด
4	ด้านสาธารณสุข	95.47	10	พึงพอใจมากที่สุด
	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	95.41	10	พึงพอใจมากที่สุด



แผนภาพแสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจของโครงการโดยสรุป



COLA
สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย