



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานบริหารทั่วไป สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ที่ ขก ๘๖๘๐๑/๒๕๖๕

วันที่ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลสำรวจและประเมินความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแวงน้อย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแวงน้อย

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลแวงน้อย มีความประสงค์ให้มหาวิทยาลัยมหาสารคามดำเนินการศึกษาวิจัยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อพัฒนางานบริการและส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลแวงน้อย อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น ด้วยการสำรวจความพึงพอใจเพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานและคุณภาพการให้บริการ โดยให้ดำเนินการโดยองค์กรหรือสถาบันที่เป็นกลางสำรวจและรายงานผลการปฏิบัติงาน นั้น

บัดนี้ การศึกษาวิจัยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อพัฒนางานบริการและส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลแวงน้อย ได้ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานประเมินความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เพื่อประกอบการพิจารณา ต่อไป (รายละเอียดแนบท้ายบันทึกข้อความฉบับนี้)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

นายสุภาพ วงใจ

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแวงน้อย

กชว / ๑๓๐๕๖๖๖

(ลงชื่อ)

(นางลำดวน ไชยคำภา)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแวงน้อย

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแวงน้อย

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลแวงน้อย

(ลงชื่อ)

(นายจำนงค์ นนทาส)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแวงน้อย

(ลงชื่อ)

(นายชัยวัฒน์ ทองน้อย)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแวงน้อย

สรุปรายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงน้อย อำเภอเวียงน้อย จังหวัดขอนแก่น
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

ร้อยละการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ตามภารกิจงานบริการ

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ				
	ขั้นตอนการให้บริการ	ช่องทางการให้บริการ	ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ให้บริการ	ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ความพึงพอใจการบริหารงาน
๑.งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๙๕	๙๕.๔	๙๕.๕	๙๕.๑๕	๙๕.๒๕
๒.งานด้านการศึกษา	๙๕.๓	๙๕.๔	๙๕.๕	๙๕.๑	๙๕.๔
๓.งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	๙๕.๗	๙๕.๔	๙๕.๕	๙๕.๙	๙๕.๕๖
๔.งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๙๕.๘	๙๕.๖	๙๕.๔	๙๕.๕	๙๕.๕
รวม	๙๕.๔๕	๙๕.๔๕	๙๕.๔๕	๙๕.๔๑	๙๕.๓๕

ตารางที่ 4.2 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ทราบ/ ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการ ให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่ กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันท่วงที ครบถ้วน มี การจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	20	75	2.9	2.1	0	100 (229)
	95					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีการ ประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตาม สาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการ มีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการ ครอบคลุมทุก พื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟัง ความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ตู้รับความเห็น	20.1	75.3	2.8	1.8	0	100 (229)
	95.4					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พุดจา และแต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจ ให้บริการ แนะนำแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน	20.3	75.2	2.5	2	0	100 (229)
	95.5					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การ เดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำ ดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ สถานที่มี ความ ปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มี อุปกรณ์อำนวยความสะดวก มีป้าย ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน	20.15	75	3.05	1.8	0	100 (229)
	95.15					
5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของ อบต. แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิต ของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความ ยั่งยืน	20	75.2	2.9	1.9	0	100 (229)
	95.2					
โดยสรุปความพึงพอใจในงาน ด้านโยธา การขอ อนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	20.11	75.14	2.83	1.92	0	100 (229)
	95.25					

Std. Deviation (SD) = 0.6713 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00

ตารางที่ 4.3 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านการศึกษา

คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ทราบ/ ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการ ให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่ กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันท่วงที ครบถ้วน มี การจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	20.1	75.2	3	1.7	0	100 (229)
	95.3					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีการ ประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตาม สาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการ มีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการ ครอบคลุมทุก พื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟัง ความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ได้รับความเห็น	20.1	75.3	2.8	1.8	0	100 (229)
	95.4					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พุดจา และแต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจ ให้บริการ แนะนำแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน	20.2	75.3	2.8	1.7	0	100 (229)
	95.5					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การ เดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำ ดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ สถานที่มี ความ ปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มี อุปกรณ์อำนวยความสะดวก สะดวก มีป้าย ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน	20.2	74.9	3	1.9	0	100 (229)
	95.1					
5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของ อบต. แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิต ของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความ ยั่งยืน	20.2	75.5	2.8	1.5	0	100 (229)
	95.7					
โดยสรุปความพึงพอใจในงาน ด้านการศึกษา	20.16	75.24	2.88	1.72	0	100 (229)
	95.40					

Std. Deviation (SD) = 0.6572 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงน้อย อำเภอเวียงน้อย จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ และเพื่อศึกษาโครงการ/กิจกรรมที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ประชาชนผู้รับบริการต้องการให้ฝ่ายบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วน โดยประเมินงาน 4 ด้าน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ทั้งนี้ มีเกณฑ์ชี้วัดในการสำรวจ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความพึงพอใจโดยรวม

การประเมินผล ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ถูกสุ่มเลือก และใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) ที่เกี่ยวข้อง ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้ที่มาใช้บริการ พบว่า ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงน้อย มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 6,654 คน ชาย 3,312 คน หญิง 3,342 คน จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 1,999 ครัวเรือน

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

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงน้อย อำเภอเวียงน้อย จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2565) สรุปได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 10 คะแนน) ทั้ง 4 ด้าน คือ

1. ความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงน้อย อำเภอเวียงน้อย จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.25 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)
2. ความพึงพอใจงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงน้อย อำเภอเวียงน้อย จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.40 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

3. ความพึงพอใจงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบล
เวียงน้อย อำเภอเวียงน้อย จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความ
พึงพอใจ ร้อยละ 95.56 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10
คะแนน)

4. ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงน้อย
อำเภอเวียงน้อย จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ
ร้อยละ 95.50 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

ทั้งนี้ กล่าวโดยสรุปได้ว่า ประชาชนผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงน้อย อำเภอ
เวียงน้อย จังหวัดขอนแก่น มีความพึงพอใจต่องานทั้ง 4 ด้าน ข้างต้น โดยเฉลี่ยเท่ากับ ร้อยละ 95.43
กล่าวคือ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

สรุประดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อโครงการ/คะแนน และการแปลค่า

ที่	รายการประเมิน	ร้อยละของระดับ ความพึงพอใจ	คะแนน	ความหมายของระดับ คะแนน
1	ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	95.25	10	พึงพอใจมากที่สุด
2	ด้านการศึกษา	95.40	10	พึงพอใจมากที่สุด
3	ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	95.56	10	พึงพอใจมากที่สุด
4	ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	95.50	10	พึงพอใจมากที่สุด
	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	95.43	10	พึงพอใจมากที่สุด

แผนภาพแสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจของโครงการโดยสรุป

