



บันทึกเรื่องราว

ສ່ວນຮາຍອົງການ ອະນຸມັດຕີທີ່ເປັນໄຟລ໌ທີ່ມີກຳນົດໃຫຍ່ຂອງການບໍລິຫານໄຟລ໌ກຳນົດ

ଶ୍ରୀ କେତେଜୁନ୍ଦିର/ଗୋଟିଏ

๙๖

ପିଲାମିମ ୨୦୧୯

ตำบลแวงน้อย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแวงน้อย

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลแวงน้อย มีความประสงค์ให้มหาวิทยาลัยมหาสารคามดำเนินการศึกษาวิจัยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อพัฒนางานบริการและส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลแวงน้อย อำเภอแวงน้อย จังหวัดอุบลราชธานี เพื่อกำหนดยุทธศาสตร์องค์งานและคุณภาพการให้บริการ โดยให้ดำเนินการโดยองค์กรหรือสถาบันที่เป็นกลางสำรวจนะและรายงานผลการปฏิบัติงาน นั้น

บัดนี้ การศึกษาวิจัยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อพัฒนางานบริการและส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรบริหารส่วนตำบล แรงหนุน ได้ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานประเมินความพึงพอใจฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ เพื่อประกอบการพิจารณา ต่อไป (รายละเอียดแบบท้ายบันทึกข้อมูลบันทึก)

กิจกรรมมาเพื่อไปคุ้มครอง

— 1 —

ก้าวที่สอง

ท้าหน้าสำคัญ

ความเห็นของบุคคลองค์การบริหารส่วนตำบลแวงน้อย^{๑๗๘}
๒๖๙ / ๑๑๖๕๔๘

३५

7

(นางลำดวน ไชยคำภา)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแวงน้อย

ទទួលបានពីក្រសួងការងារពេទ្យ នគរបាល សាសនា និងអនុសាស្ត្រ

โครงการหนึ่งนายก็จะรักการบริหารส่วนตำบลแก่งน้ำอโยธยา

ମୁଖ୍ୟମନ୍ତ୍ରୀ ପାଇଁ କାହାର ଦେଶରେ ଯାଏଇଲୁ କିମ୍ବା କିମ୍ବା

1. *Thlaspi arvense* L.

卷之三

(กิจกรรมที่ ๒๙ หน้า ๑๖๘)

(นายชัยวัฒน์ ทองน้อย)

1946-1947
1947-1948
1948-1949
1949-1950
1950-1951
1951-1952
1952-1953
1953-1954
1954-1955
1955-1956
1956-1957
1957-1958
1958-1959
1959-1960
1960-1961
1961-1962
1962-1963
1963-1964
1964-1965
1965-1966
1966-1967
1967-1968
1968-1969
1969-1970
1970-1971
1971-1972
1972-1973
1973-1974
1974-1975
1975-1976
1976-1977
1977-1978
1978-1979
1979-1980
1980-1981
1981-1982
1982-1983
1983-1984
1984-1985
1985-1986
1986-1987
1987-1988
1988-1989
1989-1990
1990-1991
1991-1992
1992-1993
1993-1994
1994-1995
1995-1996
1996-1997
1997-1998
1998-1999
1999-2000
2000-2001
2001-2002
2002-2003
2003-2004
2004-2005
2005-2006
2006-2007
2007-2008
2008-2009
2009-2010
2010-2011
2011-2012
2012-2013
2013-2014
2014-2015
2015-2016
2016-2017
2017-2018
2018-2019
2019-2020
2020-2021
2021-2022
2022-2023
2023-2024
2024-2025
2025-2026
2026-2027
2027-2028
2028-2029
2029-2030
2030-2031
2031-2032
2032-2033
2033-2034
2034-2035
2035-2036
2036-2037
2037-2038
2038-2039
2039-2040
2040-2041
2041-2042
2042-2043
2043-2044
2044-2045
2045-2046
2046-2047
2047-2048
2048-2049
2049-2050
2050-2051
2051-2052
2052-2053
2053-2054
2054-2055
2055-2056
2056-2057
2057-2058
2058-2059
2059-2060
2060-2061
2061-2062
2062-2063
2063-2064
2064-2065
2065-2066
2066-2067
2067-2068
2068-2069
2069-2070
2070-2071
2071-2072
2072-2073
2073-2074
2074-2075
2075-2076
2076-2077
2077-2078
2078-2079
2079-2080
2080-2081
2081-2082
2082-2083
2083-2084
2084-2085
2085-2086
2086-2087
2087-2088
2088-2089
2089-2090
2090-2091
2091-2092
2092-2093
2093-2094
2094-2095
2095-2096
2096-2097
2097-2098
2098-2099
2099-20100

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลล่วงน้อย

สรุปรายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการ
องค์กรบริหารส่วนตำบลน้ำดื่ม อำเภอเมืองจังหวัดอุบลราชธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

ข้อมูลคะแนนความพึงพอใจในการให้บริการ ตามภารกิจงานบริการ

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ				
	ชั้นตอนการ ให้บริการ	ช่องทางการ ให้บริการ	ดำเนินการที่/ บุคลากร ให้บริการ	ดำเนินงานที่และสิ่ง อำนวยความสะดวกทางระบบทาง บุหริสถาน	ความพึง พอใจการ บริหารงาน
๑. งานด้านนโยบาย การซ้อมภัยธรรมชาติและการเฝ้าระวัง	๙๘%	๙๕.๔	๙๕.๔	๙๕.๗	๙๕.๗
๒. งานด้านการศึกษา	๙๕.๓	๙๕.๔	๙๕.๔	๙๕.๗	๙๕.๗
๓. งานด้านบริการสาธารณะ	๙๕.๗	๙๕.๔	๙๕.๔	๙๕.๗	๙๕.๗
๔. งานด้านทรัพยากรดั้งเดิมและสิ่งแวดล้อม	๙๕.๖	๙๕.๔	๙๕.๔	๙๕.๗	๙๕.๗
รวม	๙๕.๔๕	๙๕.๔๕	๙๕.๔๕	๙๕.๗๕	๙๕.๗๕

ตารางที่ 4.2 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ค่ากหลัก	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย ด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ทราบ/ ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	20	75	2.9	2.1	0	100 (229)
2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทำ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการ มีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการครอบคลุมทุก ที่นี่ที่ มีช่องทางแสดงรับฟัง ความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ตู้รับความเห็น	20.1	75.3	2.8	1.8	0	100 (229)
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พุ่งใจ และแต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจ ให้บริการ แนะนำแก่ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสิ่งบน	20.3	75.2	2.5	2	0	100 (229)
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ในการเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ สถานที่มี ความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก สะดวก มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน	20.15	75	3.05	1.8	0	100 (229)
5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของ อปท. แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิต ของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน	20	75.2	2.9	1.9	0	100 (229)
โดยสรุปความพึงพอใจในงาน ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	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 ร้อยละของความพึงพอใจในงานด้านการศึกษา

ค่าก่อตัว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย ด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ทราบ/ ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	20.1	75.2	3	1.7	0	100 (229)
		95.3				
2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เรือนเช่า ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการ มีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการครอบคลุมทุก พื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟัง ความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ตู้รับความเห็น	20.1	75.3	2.8	1.8	0	100 (229)
		95.4				
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พูดจา และแต่งกายสุภาพ อิ้มแม้มแจ่มใส เต็มใจ ให้บริการ แนะนำแก่ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน	20.2	75.3	2.8	1.7	0	100 (229)
		95.5				
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ สถานที่มี ความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มี อุปกรณ์อำนวยความสะดวก สะดวก มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน	20.2	74.9	3	1.9	0	100 (229)
		95.1				
5) ภาคร่วมความพึงพอใจ การบริหารงานของ อปท. แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิต ของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน	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

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลແวงน้อย อำเภอແวงน้อย จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ และเพื่อศึกษาโครงการ/กิจกรรมที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ประชาชนผู้รับบริการต้องการให้ฝ่ายบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วน โดยประเมินงาน 4 ด้าน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ทั้งนี้ มีเกณฑ์ชี้วัดในการสำรวจ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความพึงพอใจโดยภาพรวม

การประเมินผล ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ถูกสุ่มเลือก และใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) ที่เกี่ยวข้อง ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้ที่มาใช้บริการ พบร่วม ในการสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 6,654 คน ชาย 3,312 คน หญิง 3,342 คน จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 1,999 ครัวเรือน

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

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลແวงน้อย อำเภอແวงน้อย จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2565) สรุปได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 10 คะแนน) ทั้ง 4 ด้าน คือ

- ความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์กรบริหารส่วนตำบลແวงน้อย อำเภอແวงน้อย จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบร่วม ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.25 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)
- ความพึงพอใจงานด้านการศึกษา ขององค์กรบริหารส่วนตำบลແวงน้อย อำเภอແวงน้อย จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบร่วม ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.40 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

3. ความพึงพอใจงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบล แรงน้อย อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.56 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

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

ทั้งนี้ กล่าวโดยสรุปได้ว่า ประชาชนผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแวงน้อย อำเภอ แวงน้อย จังหวัดขอนแก่น มีความพึงพอใจต่องานทั้ง 4 ด้าน ข้างต้น โดยเฉลี่ยเท่ากับ ร้อยละ 95.43 กล่าวคือ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

สรุประดับความพึงพอใจอิ่ต่อโครงการ/คะแนน และการแปลค่า

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

แผนภาพแสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจของการโดยสรุป

