



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส โทร ๐-๓๗๒๔-๗๑๓๗

ที่ สก ๗๕๘๐๑/

วันที่ ๒๐ กันยายน ๒๕๖๗

เรื่อง ขอส่งรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส / นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส

๑. เรื่องเดิม

ตามท้องที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส ได้ดำเนินการให้ มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชน และพิจารณากำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการและพนักงาน ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

๒. ข้อเท็จจริง

บัดนี้ มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจ ของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยทำการสำรวจ ความพึงพอใจใน ๕ การกิจของการให้บริการ ประกอบด้วย

จำนวน ๕ การกิจ ของการบริการ ประกอบด้วย

- ๑) งานด้านโยธา การซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ
- ๒) งานด้านการสนับสนุนน้ำ อุปโภค-บริโภค
- ๓) งานด้านการบริการเก็บขยะมูลฝอยชุมชน
- ๔) งานด้านการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
- ๕) งานด้านการบริการรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

ใน ๔ ประเด็น ประกอบด้วย

- ๑) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
- ๒) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่
- ๓) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- ๔) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส ทั้ง ๕ ด้าน การกิจละ ๗๐ คน รวม ๓๕๐ คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยสรุปผลการศึกษา ดังนี้

/ตาราง...

ตารางแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามงานที่
ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส

ภารกิจ	ความพึงพอใจ				
	S.D.		ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
๑.งานด้านโยธา การซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	๔.๖๔	๐.๕๕	๙๕.๙๓	๓	มากที่สุด
๒. งานด้านการสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค	๔.๘๒	๐.๕๕	๙๗.๔๓	๑	มากที่สุด
๓.งานด้านการบริการเก็บขยะมูลฝอยชุมชน	๔.๖๑	๐.๖๕	๙๓.๘๙	๕	มากที่สุด
๔.งานด้านการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	๔.๖๓	๐.๗๐	๙๕.๒๔	๔	มากที่สุด
๕. งานด้านการบริการรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๔.๗๑	๐.๕๘	๙๗.๒๒	๒	มากที่สุด
รวม	๔.๖๘	๐.๖๐	๙๕.๙๔		มากที่สุด

จากตาราง พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการงานต่างๆ จำแนกตามงานที่ให้บริการ โดยเรียงลำดับร้อยละความพึงพอใจจากมากที่น้อยได้ดังนี้

๑. งานที่ ๒ งานด้านการสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๓ ระดับคะแนน ๑๐ คะแนน

๒. งานที่ ๕ งานด้านการบริการรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๒ ระดับคะแนน ๑๐ คะแนน

๓. งานที่ ๑ งานด้านโยธา การซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๙๓ ระดับคะแนน ๑๐ คะแนน

๓. งานที่ ๔ งานด้านการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตามความคิดเห็นของประชาชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๔ ระดับคะแนน ๑๐ คะแนน

๔. งานที่ ๓ งานด้านการบริการเก็บขยะมูลฝอยชุมชนตามความคิดเห็นของประชาชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๙ ระดับคะแนน ๑๐ คะแนน

๓.สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส ประชากรในการศึกษาค้างนี้ คือ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล หนองน้ำใส ที่มารับบริการ ในภารกิจด้านงานบริการภารกิจงานด้านโยธา การซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ภารกิจงานด้านการสนับสนุนน้ำ อุปโภค-บริโภค ภารกิจงานด้านการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยชุมชน ภารกิจงานด้านการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ภารกิจงานด้านการบริการรายได้ หรือภาษีการจัดเก็บภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้าง จำนวน ๖,๙๘๔ คน ในการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ใช้วิธีคำนวณจากสูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากรโดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ ๙๕ % ความผิดพลาดไม่เกิน ๕% ดังสูตรของ Taro Yamane (๑๙๗๓) จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ประมาณ ๓๔๘.๔๖ ตัวอย่าง เพื่อความสมบูรณ์ในการวิจัยผู้วิจัยจึงเพิ่มกลุ่มตัวอย่างอีก ๗๐ คน รวมเป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น ๓๕๐ คน ดังนั้นในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการใน ๕ ภารกิจที่ทำการประเมินจึงเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากรขึ้นมาศึกษาโดยสุ่มแบบโควตา (Quota Sampling) ภารกิจละ ๗๐ คน เลือกตัวอย่างสำหรับผู้รับบริการในแต่ละด้าน ใช้วิธีการเลือกแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ได้ดังนี้

๑.สรุปผลการศึกษา

๒.อภิปรายผล

๓.ข้อเสนอแนะ

๑.สรุปผลการศึกษา

๑.๑ ผลการศึกษางานบริการด้านงานโยธา การซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ

๑.๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับภารกิจด้านงานโยธา การซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ มีจำนวน ๗๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี มีการศึกษาในระดับระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.หรือเทียบเท่า ประกอบประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท ช่วงเวลา ๐๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น. โดยมาติดต่อขอรับบริการด้านงานโยธา การซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ

/ ๑.๑.๒ ผู้รับบริการ...

๑.๑.๒ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในการกิจด้านงานโยธา การซ่อมแซมไฟฟ้า สาธารณะ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๙๓ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๙๔ รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๘๖ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ย ๙๕.๔๕ และด้านสิ่งกระบวนกรให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๔.๔๕ ตามลำดับ

๑.๒ ผลการศึกษางานบริการด้านการสนับสนุนน้ำ อุปโภค-บริโภค

๑.๒.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับภารกิจด้านการสนับสนุนน้ำ อุปโภค-บริโภค มีจำนวน ๗๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิง ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า ประกอบ อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย สถานภาพโสด ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือนน้อยกว่า ๕,๐๐๐ บาท และ ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท ช่วงเวลาที่มารับบริการ ระหว่างเวลา ๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น. โดยมาติดต่อขอรับ บริการด้านการสนับสนุนน้ำ อุปโภค-บริโภค

๑.๒.๒ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านการสนับสนุนน้ำ อุปโภค-บริโภค ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๗.๔๓ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนกรให้บริการมากที่สุด คิดเป็น ค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๗.๘๙ รองลงมาคือด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๗.๕๗ ด้าน ช่องทางการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๗.๓๒ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึง พพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๗.๕๗ ตามลำดับ

๑.๓ ผลการศึกษาด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอยชุมชน

๑.๓.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับภารกิจด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอยชุมชน มีจำนวน ๗๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.หรือเทียบเท่า ประกอบประกอบ อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ สถานภาพส่วนใหญ่สมรส มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท ช่วงเวลาที่มารับบริการ ระหว่างช่วงเวลา ๐๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น. โดยมาติดต่อขอรับบริการด้านการจัดเก็บขยะ มูลฝอยชุมชน

๑.๓.๒ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอยชุมชน ในระดับมาก ที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๓.๘๙ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ย ร้อยละ ๙๔.๑๔ รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๔.๐๒ ด้านกระบวนกร ให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๓.๘๑ และด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ เป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๔.๕๔ ตามลำดับ

๑.๔ ผลการศึกษากิจการด้านการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

๑.๔.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับภารกิจด้านการดำเนินงานของศูนย์ พัฒนาเด็กเล็ก มีจำนวน ๗๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง ๓๑ -๔๐ ปี มีการศึกษาในระดับ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.หรือเทียบเท่า ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย สถานภาพส่วนใหญ่สมรส มีรายได้ เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท ช่วงเวลาที่มารับบริการ ระหว่างช่วงเวลา ๑๒.๐๑ - ๑๔.๐๐ น. โดยมาติดต่อขอรับบริการด้านการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ๘๗

๑.๔.๒ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๒๔ โดยที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๖๕ รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๔๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๒๓ และด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๔.๕๗ ตามลำดับ

๑.๕. ผลการศึกษาภารกิจด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

๑.๕.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับภารกิจด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง มีจำนวน ๗๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่าประกอบอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย สถานภาพส่วนใหญ่สมรส มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน เดือน ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ ระหว่างช่วงเวลา ๑๐.๐๑ - ๑๒.๐๐ น. โดยมาติดต่อขอรับบริการด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

๑.๕.๒ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการภารกิจด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๗.๒๒ โดยที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๘.๐๓ รองลงมาคือ สิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๗.๔๑ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๘๙ และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๕๖ ตามลำดับ

๒. อภิปรายผล

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส ในภารกิจงานด้านโยธา การซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ภารกิจงานด้านการสนับสนุนน้ำ อุปโภค-บริโภค ภารกิจงานด้านการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยชุมชน ภารกิจงานด้านการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ภารกิจงานด้านการบริการรายได้ หรือภาษีการจัดเก็บภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้าง สามารถผลการศึกษาอภิปรายสรุปได้ดังนี้

จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส ในภาพรวมของภารกิจทั้ง ๕ ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๙๔ โดยภารกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านด้านการสนับสนุนน้ำ อุปโภค-บริโภค คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๗.๔๓ รองลงไปเป็นด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๗.๒๒ ด้านงานโยธา การซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๙๓ ด้านการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๒๔ และด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอยชุมชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๓.๘๙ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับ ๘๘

สุดท้าย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี (๒๕๖๓) รายงานผลการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี สามารถสรุปได้ดังนี้

๓.๑ ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($X = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ โดยเมื่อพิจารณาในรายโครงการพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อกงานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด ($X = 4.90$) คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๐ รองลงมา ได้แก่ งานด้านโยธา ได้แก่ งานบริหารจัดการด้านงานพัฒนาแหล่งน้ำและชลลอกคลอง อยู่ในระดับมากที่สุด ($X = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๐ และงานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานบริการด้านกองทุน พื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพจังหวัดสระบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด ($X = 4.66$) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (๒๕๖๔) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าแยก อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ในงานวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแยก ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของภารกิจทั้ง ๕ ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๐๐ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (๒๕๖๔) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของภารกิจทั้ง ๕ ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๘๐ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของคณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (๒๕๖๔) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมากฝ้าย อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของภารกิจทั้ง ๕ ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๔๐ ซึ่งผลการสำรวจดังกล่าว เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ของสำนักงานคณะกรรมการกลางพนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล และคณะกรรมการกลางข้าราชการส่วนตำบล ในส่วนของตัวชี้วัดในการประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส ใน ๕ ภารกิจ เมื่อพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีค่าระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป ซึ่งจะได้คะแนน ๑๐ คะแนนเต็ม นอกจากนี้ ผลการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการประเมินของคณะทำงานตรวจประเมินการรับรองการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดขอนแก่น (๒๕๕๓) ได้ทำการการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ผลการประเมินในภาพรวม พบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง ของงานบริการทั้ง ๓ ด้าน ประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐ ซึ่งเมื่อคิดตามตารางเกณฑ์คะแนนของคู่มือของจังหวัดขอนแก่น พบว่าได้คะแนน ๙ คะแนน และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของคณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (๒๕๕๙) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าเกวียน ผลการศึกษา ดังนี้ ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของภารกิจทั้ง ๕ ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๙๔ ซึ่งเมื่อคิดตามตารางเกณฑ์คะแนนของแบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อเสนอขอรับเงินรางวัลประจำปีสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพบว่าได้คะแนน ๑๐ คะแนน

๓. ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส ตลอดจนปัญหาในการรับบริการ และข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการจากประชาชนผู้รับบริการ และข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการจากประชาชนผู้รับบริการสามารถนำมากำหนดเป็นข้อเสนอแนะ ได้แก่

๓.๑ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

โดยกลุ่มตัวอย่างให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส แก้ไขปัญหาที่สำคัญ ดังต่อไปนี้
(ปีงบประมาณ ๒๕๖๗)

๑. ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่านต้องการให้มีการซ่อมแซมถนนภายในหมู่บ้านและถนนระหว่างหมู่บ้าน เพื่อลดปัญหาการเกิดอุบัติเหตุ

๒. ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้มีการติดตั้งท่อระบายน้ำ เนื่องจากหากฝนตกหนักจะมี น้ำท่วม และน้ำซึ่งได้จ่ายน้ำไม่ระบาย

๓. ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้ออบต. จัดทำโครงการ/กิจกรรมเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพในกลุ่มผู้สูงอายุ

๔. ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้มีการรักษามาตรฐานและปรับปรุงคุณภาพให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป

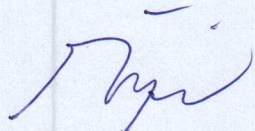
๓.๒ ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไปที่สำคัญ ได้แก่

๑. ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส พบว่า สร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการหรือคุณภาพการให้บริการในระดับ ๑๐ ซึ่งเป็นระดับคุณภาพที่สูงที่สุด ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส ควรรักษาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการที่ดีนี้ไว้ และควรนั้นข้อมูลที่ได้จำใช้พัฒนาและปรับปรุงในประเด็นต่าง ๆ ให้ดียิ่งขึ้น เพื่อสร้างความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมารณปรากฏผลความพึงพอใจที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใสใน ๕ ด้าน ซึ่งประกอบด้วย บริการภารกิจงานด้านโยธา การซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ภารกิจงานด้านการสนับสนุนน้ำ อุปโภค - บริโภค ภารกิจงานด้านการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยชุมชน ภารกิจงานด้านการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ภารกิจงานด้านการบริการรายได้ หรือภาษีการจัดเก็บภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้าง ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

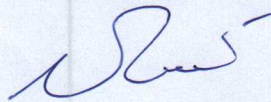
๒. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส กับตำบลอื่น ๆ ในอำเภอหรือในจังหวัดสระแก้ว เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่ เพื่อศึกษาถึงจุดเด่นจุดด้อยและข้อควรปรับปรุงแก้ไข และนำข้อมูลมาพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

๓. ควรมีการศึกษาแนวทางการให้ความรู้และการสร้างความตระหนักในการมีส่วนร่วมของประชาชน ในกิจการสาธารณะ เพื่อให้เกิดการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมในการสร้างการมีส่วนร่วม ในการบริหารราชการของประชาชน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

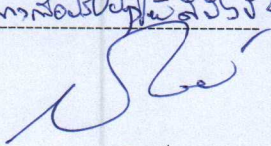


(นางสาวกัญวัฒน์ ชะนะชัย)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ



(นางชญาชล คำเพ็ง)
ผู้อำนวยการกองคลัง รักษาราชการแทน
รักษาราชการแทนหัวหน้าสำนักปลัด

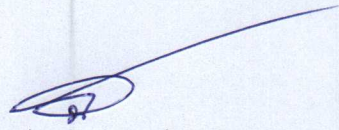
-ความคิดเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส
๑๕/๐๕/๒๕๖๕



(นางชญาชล คำเพ็ง)
ผู้อำนวยการกองคลัง รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส

/ ความคิดเห็น...

-ความคิดเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส



(นายเทียม ทององค์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส

สมัคร/วิชัย

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส
เลขรับที่ ๑๖๖๕ / ๒๕๖๓
วันที่ ๒๕ ธ.ค. ๖๓
เวลา ๑๕.๑๒



ที่ อว ๘๑๓๕/๐๒๕๖

คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว
ต.วัฒนานคร อ.วัฒนานคร จ.สระแก้ว

๒๕ สิงหาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอจัดส่งรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) การสำรวจความพึงพอใจของประชาชน
ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส

สิ่งที่ส่งมาด้วย รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) การสำรวจความพึงพอใจของประชาชน
ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส จำนวน ๒ ชุด พร้อมแผ่นซีดีบันทึก
ข้อมูล จำนวน ๒ แผ่น

ตามท้องที่การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส ได้ตกลงว่าจ้างให้ ผศ.ดร.เบญญาดา กระจำแจ้ง
และทีมงานวิจัย คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว ดำเนินการสำรวจ
ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส ตามรายละเอียดความทราบ
แล้วนั้น

บัดนี้ ทีมงานวิจัยได้จัดทำรายงานการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจาก
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใสเสร็จสมบูรณ์แล้ว จึงขอจัดส่งรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)
การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส จำนวน ๒ ชุด
พร้อมแผ่นซีดีบันทึกข้อมูล จำนวน ๒ แผ่น และขอเบิกจ่ายค่าจ้างดังกล่าว จำนวน ๒๕,๐๐๐ บาท
(สองหมื่นห้าพันบาทถ้วน)

ยื่น ปลัด/นายกอบต.หนองน้ำใส
☐ เพื่อโปรดทราบ
☒ เพื่อโปรดพิจารณา

๒๕.๖๖๖
นางสาววิภาดา อธิษฐาน
นางสาววิภาดา อธิษฐาน
นางสาววิภาดา อธิษฐาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(นายารพจน์ เจริญรักษา)

รองอธิการบดีฝ่ายวิทยาเขตสระแก้ว รักษาการแทน
คณบดีคณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ ปฏิบัติการแทน
ผู้รักษาการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยบูรพา

นางสาววิภาดา อธิษฐาน

(นางชญาชล คำเพ็ง)

ผู้อำนวยการกองคลัง รักษาการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส

นางสาววิภาดา อธิษฐาน

คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์
โทร. ๐ ๓๘๑๐ ๒๒๒๒ ต่อ ๔๐๕๓, ๐๙ ๕๖๖๓ ๒๖๔๘
โทรสาร ๐ ๓๗๖๖ ๑๘๐๑
E-mail benyada@bu.ac.th

(นางชญาชล คำเพ็ง)

ผู้อำนวยการกองคลัง รักษาการแทน
หัวหน้าสำนักปลัด

ทพว
ทพว

30 ธ.ค. ๖๓

(นายเทียม ทององค์)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส

BUU | SK

BURAPHA UNIVERSITY
WISDOM OF THE EAST

SA KAEO CAMPUS



การสำรวจ

ความพึงพอใจ

ของประชาชนผู้รับบริการจาก
องค์การบริหารส่วนตำบล
หนองน้ำใส



โทรศัพท์ : 0-3724-7137



โทรสาร : 0-3724-7136



www.nong-namsai.go.th



องค์การบริหารส่วนตำบล

หนองน้ำใส

อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว

ประจำปี พ.ศ. 2567

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ และเพื่อศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส โดยทำการสำรวจความพึงพอใจใน 5 การกิจ คือ

- 1) การกิจงานด้านโยธา การซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ
- 2) การกิจงานด้านการสนับสนุนน้ำ อุปโภค-บริโภค
- 3) การกิจงานด้านการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยชุมชน
- 4) การกิจงานด้านการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
- 5) การกิจงานด้านการบริการรายได้ หรือภาษีการจัดเก็บภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้าง

ใน 4 ประเด็นหลัก ประกอบด้วย

- 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มีรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส ทั้ง 5 ด้าน การกิจละ 70 คน รวม 350 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยสรุปผลการศึกษา ดังนี้

ภารกิจ	$\bar{x}$	S.D.	ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	อันดับ	ระดับ
1.ด้านงานโยธา การซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	4.64	0.55	95.93	3	มากที่สุด
2.ด้านด้านการสนับสนุนน้ำ อุปโภค-บริโภค	4.82	0.50	97.43	1	มากที่สุด
3.ด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอยชุมชน	4.61	0.65	93.89	5	มากที่สุด
4.ด้านการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	4.63	0.7	95.24	4	มากที่สุด
5.ด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้าง	4.71	0.58	97.22	2	มากที่สุด
รวม	4.68	0.60	95.94		มากที่สุด

จากตารางสรุปภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของภารกิจทั้ง 5 ด้าน อยู่ใน
ระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.94 โดยภารกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ
มากที่สุด คือ ด้านด้านการสนับสนุนน้ำ อุปโภค-บริโภค คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.43 รองลงไปเป็นด้าน
รายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.22 ด้านงานโยธา การ
ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.93 ด้านการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก คิดเป็น
ค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.24 และด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอยชุมชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับ
สุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.89