



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด อบต.หนองบัวโคก โทรศัพท์ ๐-๔๔๐๕-๖๐๐๕

ที่ ขย ๘๐๕๐๑/๒๗๗

วันที่ ๘ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก

ตามที่สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก ได้รับอนุมัติให้จัดทำโครงการ
จ้างที่ปรึกษาเพื่อศึกษา วิจัย ประเมินผล หรือพัฒนาระบบต่างๆ กิจกรรม “การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓” และองค์การบริหารส่วนตำบล
หนองบัวโคกได้จัดจ้างมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ซึ่งเป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่คณะกรรมการ
พนักงานส่วนตำบลจังหวัดชัยภูมิกำหนด เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
หนองบัวโคก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ตามภารกิจ/งานบริการ และประเด็นการสำรวจ ดังต่อไปนี้

๑. ภารกิจ/งานบริการที่จะนำมาสำรวจและประเมิน ประกอบด้วย ๕ งาน ดังนี้

- ๑.๑ งานบริการด้านการจัดการแหล่งน้ำอุบโภคบริโภค
- ๑.๒ งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓
- ๑.๓ งานบริการด้านการจัดการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)
- ๑.๔ งานบริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและคนพิการ
- ๑.๕ งานบริการด้านการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย

๒. ประเด็นในการสำรวจ ประกอบด้วย ๔ ประเด็น ดังนี้

- ๒.๑ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
- ๒.๒ ความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ
- ๒.๓ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ๒.๔ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

บัดนี้ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การ
บริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ เสร็จเรียบร้อยแล้ว โดยมีผลการสำรวจความ
พึงพอใจฯ ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

	รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	๑๒๙	๓๕.๗๐
	หญิง	๒๓๒	๖๔.๓๐
	รวม	๓๖๑	๑๐๐.๐๐
อายุ	๒๐-๓๐ ปี	๕๘	๑๖.๑๐
	๓๑-๔๐ ปี	๙๑	๒๕.๒๐
	๔๑-๕๐ ปี	๘๒	๒๒.๗๐
	๕๑-๖๐ ปี	๙๐	๒๔.๙๐
	๖๑ ปีขึ้นไป	๔๐	๑๑.๑๐
	รวม	๓๖๑	๑๐๐.๐๐

	รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สถานภาพ	โสด	๖๖	๑๘.๓๐
	สมรส	๒๖๕	๗๓.๔๐
	หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	๓๐	๘.๓๐
	รวม	๓๖๑	๑๐๐.๐๐
การศึกษา	ไม่ได้เรียนหนังสือ	๒๖	๗.๒๐
	ประถมศึกษา	๑๖๖	๔๖.๐๐
	มัธยมศึกษา	๙๗	๒๖.๙๐
	อนุปริญญา/ปวส.	๔๑	๑๑.๔๐
	ปริญญาตรี	๓๑	๘.๖๐
	สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
	รวม	๓๖๑	๑๐๐.๐๐
อาชีพ	ข้าราชการ	๒๐	๕.๕๐
	รับจ้าง	๘๑	๒๒.๔๐
	ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	๘๖	๒๓.๘๐
	พนักงานเอกชน	๒๗	๗.๕๐
	เกษตรกร	๑๒๑	๓๓.๕๐
	แม่บ้าน	๒๔	๖.๖๐
	อื่นๆ (นักศึกษา พ่อบ้าน)	๒	๖
	รวม	๓๖๑	๑๐๐.๐๐

๒. ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคกประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการทั้ง ๕ งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคกในภาพรวม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐ เรียงลำดับรายด้านตามตารางดังต่อไปนี้

ภารกิจ/งานบริการ	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
งานบริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและคนพิการ	๙๖.๐๐	มากที่สุด
งานบริการด้านการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย	๙๕.๐๐	มากที่สุด
งานบริการด้านการจัดการศึกษา	๙๔.๒๐	มากที่สุด
งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี	๙๑.๒๐	มากที่สุด
งานบริการด้านการจัดการแหล่งน้ำอุปโภคบริโภค	๙๐.๒๐	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวม ๕ งานบริการ	๙๓.๒๐	มากที่สุด

๓. ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เปรียบเทียบกับปีงบประมาณที่ผ่านมา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ เปรียบเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ ปรากฏตารางดังต่อไปนี้

ภารกิจ/งานบริการ	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒		ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓	
	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ระดับ ความ พึงพอใจ		
งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี	๙๐.๒๐	มากที่สุด	๙๑.๒๐	มากที่สุด
งานบริการด้านการจัดการศึกษา	๙๐.๐๐	มาก	๙๔.๒๐	มากที่สุด
งานบริการด้านการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย	๘๙.๔๐	มาก	๙๕.๐๐	มากที่สุด
งานบริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและคนพิการ	๘๘.๘๐	มาก	๙๖.๐๐	มากที่สุด
งานบริการด้านการจัดการแหล่งน้ำอุปโภคบริโภค	๘๖.๘๐	มาก	๙๐.๒๐	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวม ๕ งานบริการ	๘๙.๐๐	มาก	๙๓.๒๐	มากที่สุด

๔. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก ในงานบริการด้านการจัดการแหล่งน้ำอุปโภคบริโภค งานบริการด้านการจัดการศึกษา งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี งานบริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและคนพิการ และงานบริการด้านการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย กลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้

๑. ควรขยายการบริการไฟฟ้าสาธารณะ ไฟฟ้าเพื่อการเกษตร
๒. ควรขยายร่องระบายน้ำ และเพิ่มร่องระบายน้ำสาธารณะ
๓. ควรตรวจสอบคุณภาพน้ำประปา และขยายเวลาการปล่อยน้ำให้เพียงพอ
๔. ควรเพิ่มแหล่งน้ำ สถานที่จัดเก็บน้ำดิบเพื่อผลิตน้ำประปา
๕. ควรเพิ่มอุปกรณ์ในการบริการบรรเทาสาธารณภัย ให้เพียงพอต่อการบริการ
๖. ควรแจกจ่ายอุปกรณ์สำหรับคนพิการ
๗. ควรประชาสัมพันธ์การชำระภาษี ช่องทางการชำระ อัตราการชำระให้ชัดเจน
๘. ควรเพิ่มจุดบริการ ลงพื้นที่ให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง
๙. ควรซ่อมแซมถนนที่ชำรุด และตรวจสอบงานให้เรียบร้อยทุกครั้ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และเห็นควรแจ้งให้หัวหน้าส่วนราชการ พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้างทุกท่านทราบ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นและเกิดความพึงพอใจสูงสุดของประชาชนต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้รับผิดชอบโครงการ

(นางสาวอัจฉราพรรณ ภิรมย์กิจ)

นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการ

/ความเห็นของหัวหน้า...

- ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล


- 1. เห็นควรเชิญหัวหน้าสำนักงานเขต / พนักงานส่วนตำบล
มาดำเนินการจัดตั้ง อบต.


(นางสาวปิวิตรา จันทร์กลาง)

นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ รักษาการแทน
หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

- ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

- 50 กว

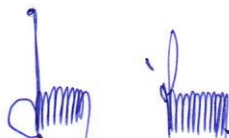


(นางยุพิน มีหมู)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก

- ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก

- 1. เห็นควร
- เห็นควร ส่งข้อมูลทำ ๑ ข้อ ไปให้ในภาพพัฒนาเขต: มีหมูปวงก
ให้บริหาร 9 มีหมูปวงกภาพ ประเด็นขอ มอดิน



(นายสุชสันต์ ชำนาญกุล)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก

ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก
อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ
ประจำปี 2563

ผศ.ดร.ประมุข ศรีชัยวงษ์ และคณะ

คณะรัฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

หัวข้อวิจัย : ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก
อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ ประจำปี 2563
ผู้ดำเนินการวิจัย : ผศ.ดร.ประมุข ศรีชัยวงษ์ และคณะ
หน่วยงาน : มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ
ปี พ.ศ. : 2563

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ ต่อการบริการ 5 งานบริการ 1) งานบริการด้านการจัดการแหล่งน้ำอุปโภคบริโภค 2) งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี 3) งานบริการด้านการจัดการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) 4) งานบริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและคนพิการ และ 5) งานบริการด้านการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย คณะผู้วิจัยได้ออกสำรวจและจัดเก็บข้อมูลภาคสนามโดยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่อาศัยในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ ดำเนินการสุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 361 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

1. ประชาชนที่มาขอรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 64.30 มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 25.20 สถานภาพสมรสแล้ว จำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 73.40 การศึกษาจบชั้นประถมศึกษา จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 และส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50

2. ประชาชนผู้รับบริการทั้ง 5 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก ประชาชนผู้รับบริการทั้ง 5 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคกในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$) คิดเป็นร้อยละ 93.20 เมื่อพิจารณาตามงานบริการ พบว่า งานบริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและคนพิการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.00 รองลงมาคือ งานบริการด้านการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย ($\bar{X} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.00 งานบริการด้านการจัดการศึกษา ($\bar{X} = 4.71$) คิดเป็นร้อยละ 94.20 งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี ($\bar{X} = 4.56$) คิดเป็นร้อยละ 91.20 และงานบริการด้านการจัดการแหล่งน้ำอุปโภคบริโภค ($\bar{X} = 4.51$) คิดเป็นร้อยละ 90.20 ตามลำดับ

แสดงให้เห็นว่าในการบริหารงาน และการให้บริการต่อผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ อยู่ในระดับที่ได้มาตรฐาน สามารถสร้างความพึงพอใจและสร้างความประทับใจให้กับประชาชนที่มาใช้บริการได้เป็นอย่างดี ซึ่งจะส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป