



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ที่ อบ 87801/11๒๖ วันที่ ๗ เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2565

เรื่อง รายงานสรุปผลการสำรวจและประเมินความพึงใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานร่วมกับมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ 2565

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสมสะอาด

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลสมสะอาด ได้จัดการสำรวจและประเมินความพึงใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานร่วมกับมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ 2565 ในการให้บริการงานด้านต่างๆ ของทุกสำนัก/กอง ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลสมสะอาด จึงขอสรุปผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ รายละเอียด ดังนี้

1. งานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ระดับความพึงใจในคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.20 % คะแนนที่ได้ 10 คะแนน ความพึงพอใจมากที่สุด
 2. งานด้านสาธารณสุข ระดับความพึงใจในคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.00 % คะแนนที่ได้ 10 คะแนน ความพึงพอใจมากที่สุด
 3. งานด้านการศึกษา ระดับความพึงใจในคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.20 % คะแนนที่ได้ 10 คะแนน ความพึงพอใจมากที่สุด
 4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ระดับความพึงใจในคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.00 % คะแนนที่ได้ 10 คะแนน ความพึงพอใจมากที่สุด
 5. งานด้านรายได้หรือภาษี ระดับความพึงใจในคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 % คะแนนที่ได้ 10 คะแนน ความพึงพอใจมากที่สุด
- ระดับความพึงใจในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยทั้ง 5 ด้าน ค่าเฉลี่ย 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.20 % คะแนนที่ได้ 10 คะแนน ความพึงพอใจมากที่สุด

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม มีดังต่อไปนี้

1. ขอให้พิจารณาเพิ่มถนนและไฟฟ้าเข้าไปในพื้นที่การเกษตร (นา, ไร่) เพื่อจะได้มีเวลาในการทำนา ทำไร่เพิ่มมากขึ้น

รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายบันทึกข้อความฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(นางสาวรุ่งทิพย์ แสนทวิสุข)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(ลงชื่อ).....

(นางสาวอัมรา เรืองเดช)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็นของรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

- เชื้อไม่ติดลบ.

(ลงชื่อ).....

(นายเนติพงษ์ วงษ์สิงห์)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

- งาม

(ลงชื่อ).....

(นายอนุศาสตร์ หิรัญคำ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสมสะอาด

ทราจ

(ลงชื่อ).....

(นายวินัย ประทุม)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสมสะอาด



หนังสือรับรองผลคะแนนการประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2
มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565

คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
2 ถนนราชธานี ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

ขอรับรองว่า องค์การบริหารส่วนตำบลสมสะอาด อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี ได้รับการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565 มีผลดังนี้

ที่	ภารกิจ	ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ			
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	คะแนน	การแปลค่า
1	งานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.91	98.20	10	มากที่สุด
2	งานด้านสาธารณสุข	4.90	98.00	10	มากที่สุด
3	งานด้านการศึกษา	4.91	98.20	10	มากที่สุด
4	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.90	98.00	10	มากที่สุด
5	งานด้านรายได้หรือภาษี	4.87	97.40	10	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 5 ภารกิจ		4.90	98.00	10	มากที่สุด

รับรอง ณ วันที่ 15 กันยายน 2565

Mr

ผศ.ดร.หทัยรัตน์ ควรรู้ดี

คณบดีคณะบริหารธุรกิจและการจัดการ

ผู้ได้รับมอบอำนาจจากอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

หัวหน้าโครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ฯ

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสมสะอาด โดยวัดความพึงพอใจจากการเข้ารับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ซึ่งประกอบด้วย 5 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ภารกิจที่ 5 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี ซึ่งในแต่ละภารกิจได้วัดผลความพึงพอใจออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

การดำเนินการในการสำรวจครั้งนี้ ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan ประกอบด้วย 5 ภารกิจ ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 544 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ เป็นแบบสอบถามที่ผู้สำรวจสร้างขึ้นแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการจำนวน 6 ข้อ ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลสมสะอาด เป็นแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า ซึ่งผู้สำรวจสร้างขึ้นตามวิธีการสร้างเครื่องมือของ Likert ชนิด 5 ตัวเลือก แสดงให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจของผู้ถูกสัมภาษณ์ และส่วนที่ 3 ได้ให้คำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นในการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการในแต่ละด้าน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วยค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการประจำปีงบประมาณ 2565 สรุปได้ว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทั้ง 5 ภารกิจ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

องค์การบริหารส่วนตำบลสมสะอาด ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลสมสะอาด ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วย

ความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพไว้ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.96)

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านสาธารณสุข

องค์การบริหารส่วนตำบลสมสะอาด ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลสมสะอาด ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.95)

3. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านการศึกษา

องค์การบริหารส่วนตำบลสมสะอาด ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษา ในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลสมสะอาด ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพไว้ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.96)

4. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

องค์การบริหารส่วนตำบลสมสะอาด ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลสมสะอาด ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุดคือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.96)

5. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านรายได้หรือภาษี

องค์การบริหารส่วนตำบลสมสะอาด ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลสมสะอาด ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.93)

6. สรุประดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 5 ด้าน /คะแนน และการแปลค่า

องค์การบริหารส่วนตำบลสมสะอาด ได้รับความพึงพอใจในภาพรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90) คิดเป็นร้อยละ 98.00% คะแนนที่ได้ 10 คะแนน โดยเมื่อพิจารณาในรายการกิจ ได้ผล ความพึงพอใจเรียงตามลำดับ ดังนี้

6.1 การให้บริการของงานด้านการศึกษาและงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91) คิดเป็นร้อยละ 98.20% คะแนนที่ได้ 10 คะแนน

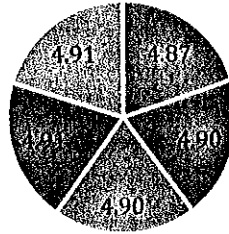
6.2 การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และการให้บริการของงานด้านการให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90) คิดเป็นร้อยละ 98.00% คะแนนที่ได้ 10 คะแนน

6.3 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) คิดเป็นร้อยละ 97.40% คะแนนที่ได้ 10 คะแนน ดังจะแสดงข้อมูลในตารางต่อไปนี้

ตาราง แสดงระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทั้ง 5 ด้าน/คะแนนและการแปลค่า

ที่	ภารกิจ	ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ			
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	คะแนน	การแปลค่า
1	งานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.91	98.20	10	มากที่สุด
2	งานด้านสาธารณสุข	4.90	98.00	10	มากที่สุด
3	งานด้านการศึกษา	4.91	98.20	10	มากที่สุด
4	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.90	98.00	10	มากที่สุด
5	งานด้านรายได้หรือภาษี	4.87	97.40	10	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 5 ภารกิจ		4.90	98.00	10	มากที่สุด

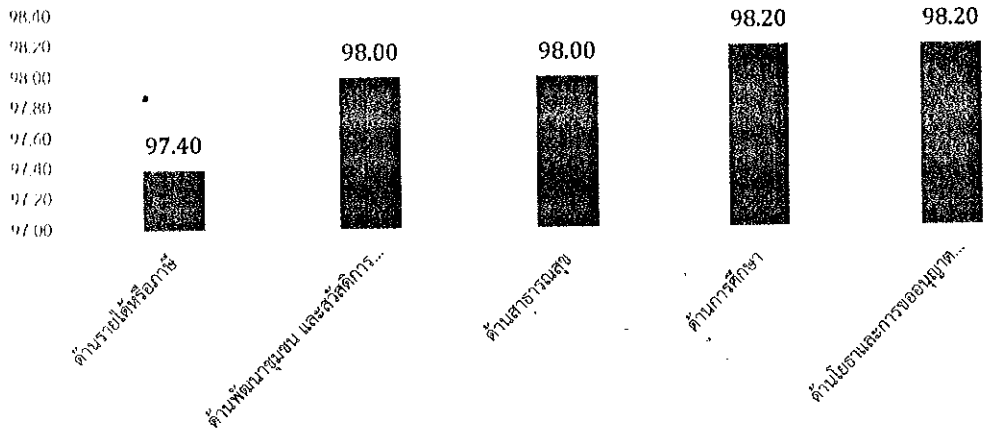
ค่าเฉลี่ยทุกภารกิจ



- ด้านรายได้หรือภาษี
- ด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม
- ด้านสาธารณสุข
- ด้านการศึกษา
- ด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

แผนภาพ แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทุกภารกิจ

ร้อยละทุกภารกิจ



แผนภาพ แสดงค่าเฉลี่ยร้อยละระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของรายภารกิจ