



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด อบต.หนองบัวโคก โทรศัพท์ ๐-๔๔๐๕-๖๐๐๕

ที่ ขย ๘๐๕๐๑/๒๗๗

วันที่ ๘ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก

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...