



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกอมเกาะ อ.เมือง จ.หนองคาย  
ที่ นค. ๗๓๐๐๑ / ๑๗๖๕ วันที่ ๗ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
หนองกอมเกาะ

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกอมเกาะ

## เรื่องเดิม

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกอมเกาะ ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกอมเกาะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ ๑ มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ และเพื่อศึกษาโครงการ/กิจกรรม ที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด และข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่ประชาชนผู้รับบริการต้องการให้ฝ่ายบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วน โดยประเมินงาน ๔ ด้าน และ ๑ โครงการ ได้แก่ ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสาธารณสุข โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ ด้วยโปรแกรมแผนที่ภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้างและภาษีด้วยระบบ LTAX GIS LTAX ๓๐๐๐" ทั้งนี้ มีเกณฑ์ชี้วัดในการสำรวจ ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความพึงพอใจโดยภาพรวม

## ข้อเท็จจริง

การประเมินผล ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ถูกสุ่มเลือก และใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยรวบรวมข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้ที่มาใช้บริการ พบว่า ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกอมเกาะ มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น ๗,๕๑๙ คน ชาย ๓,๗๕๓ คน หญิง ๓,๗๖๖ คน จำนวนครัวเรือน ๒,๙๓๕ ครัวเรือน

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๒๓๖ คน โดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น  $\pi = 0.๖๕$  คะแนน  $z = ๒$  ผลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกรายละเอียดได้ ดังนี้

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกอมเกาะ อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ สรุปได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๙๕ (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ ๑๐ คะแนน) ทั้ง ๔ ด้าน และ ๑ โครงการ คือ

๑. ความพึงพอใจงานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกอมเกาะ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๖๒ หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ ๑๐ คะแนน)
๒. ความพึงพอใจงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกอมเกาะ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๖๕ หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ ๑๐ คะแนน)

๓. ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกอมเกาะ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๖๐ หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ ๑๐ คะแนน)

๔. ความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกอมเกาะ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๖๘ หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ ๑๐ คะแนน)

๕. ความพึงพอใจโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ ด้วยโปรแกรมแผนที่ภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้างและภาษีด้วยระบบ LTAX GIS LTAX ๓๐๐๐ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๗๐ หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ ๑๐ คะแนน)

ทั้งนี้ ประชาชนผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกอมเกาะ มีความพึงพอใจต่องานทั้ง ๔ ด้าน และ ๑ โครงการ โดยเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ ๙๕.๖๕ กล่าวคือ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

#### ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่สำคัญ ๒ กลุ่ม คือ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย และข้อเสนอแนะเชิงวิชาการสำหรับการศึกษาค้างต่อไป โดยมีรายละเอียดดังนี้

#### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

๑. ควรสร้างเกณฑ์มาตรฐานในการสร้างตัวชี้วัดเพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการประชาชน ตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สำคัญทั้ง ๑๑ ด้าน ได้แก่

- (๑) งานด้านกฎหมาย
- (๒) งานด้านทะเบียน
- (๓) งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง
- (๔) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- (๕) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- (๖) งานด้านการศึกษา
- (๗) งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- (๘) งานด้านรายได้หรือภาษี
- (๙) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- (๑๐) งานด้านสาธารณสุข
- (๑๑) งานด้านอื่นๆ

๒. จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจของกิจกรรม/โครงการ งานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกอมเกาะ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ พบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการรับบริการน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับทั้ง ๔ ด้าน และ ๑ โครงการข้างต้น

โดยกลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกอมเกาะ แก้ไขปัญหาที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

๑. ต้องการให้มีการซ่อมแซมถนนในหมู่บ้านและถนนระหว่างหมู่บ้านเพื่อลดปัญหาการเกิดอุบัติเหตุ

ได้ถ่าย ๒. ต้องการให้มีการปรับปรุงระบบระบายน้ำ เนื่องจากหากฝนตกหนักจะมีน้ำท่วมและน้ำขัง

๓. ต้องการให้มีการเพิ่มไปส่องสว่างบริเวณริมถนนให้มากขึ้น  
๔. ต้องการให้มีระบบน้ำประปาสามารถใช้ได้อย่างต่อเนื่อง และมีน้ำดื่มยั้งขึ้น  
๕. ต้องการให้ อบต. ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดูแลจัดระเบียบสายไฟฟ้าและการปกคลุมของเสาวัลย์และวัชพืชต่างๆ บริเวณเสาไฟฟ้า  
๖. ต้องการให้มีการส่งเสริมตลาดชุมชนเพื่อเพิ่มพื้นที่ในการจำหน่ายสินค้า  
๗. ต้องการให้การบริการของ อบต. ดำเนินการได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น  
๘. ต้องการให้ อบต. จัดให้มีกิจกรรมระหว่างชุมชนเช่นการจัดให้มีกิจกรรมการเล่นกีฬาเพื่อ

สานสัมพันธ์ระหว่างชุมชน

๙. ต้องการให้มีการติดกล้องวงจรปิดตามจุดเสี่ยงสำคัญ เช่น บริเวณทางแยกต่างๆ ในชุมชน  
๑๐. ต้องการให้ อบต. จัดทำโครงการ/กิจกรรมเกี่ยวกับการส่งเสริมรายได้ในกลุ่มสูงอายุ  
๑๑. ต้องการให้ อบต. ประชาสัมพันธ์โครงการ/กิจกรรมต่างๆ ให้มากขึ้น  
๑๒. ชื่นชมการให้บริการของพนักงานบางท่านและต้องการให้พนักงานทุกท่านมีจิตบริการ

สาธารณะ

๑๓. ต้องการให้มีการรักษามาตรฐานและปรับปรุงคุณภาพให้ดียิ่งขึ้นไป

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

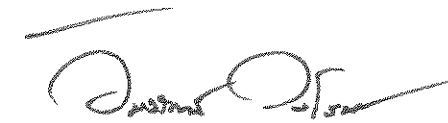
๑) การศึกษารั้งนี้ มีขอบเขตมุ่งศึกษาเฉพาะประเด็น “ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล” หรือ “ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาล” ในการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาประเด็นนี้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทอื่นๆ ด้วย อาทิ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา เป็นต้น

๒) ควรศึกษาเปรียบเทียบ “ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล” หรือ “ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาล” แต่ละแห่งในจังหวัดเดียวกัน หรือ เปรียบเทียบระหว่างภาคตะวันออกเฉียงเหนือกับภาคอื่นๆ เช่น ภาคใต้ ภาคเหนือ ภาคกลาง เป็นต้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

  
(นางกุลนันท์ ธรรมศร)

นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ



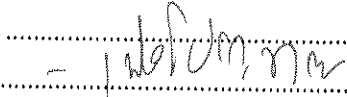
(นางสาววิมลรัตน์ วงษ์ชมภู)

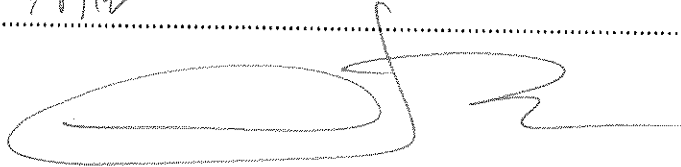
หัวหน้าฝ่ายวิเคราะห์นโยบายและแผน

จำเอก

  
(ภูติศ พงศ์เดชวัฒนา)  
หัวหน้าสำนักปลัด

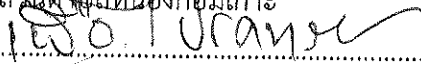
ความเห็นของรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกอมเกาะ

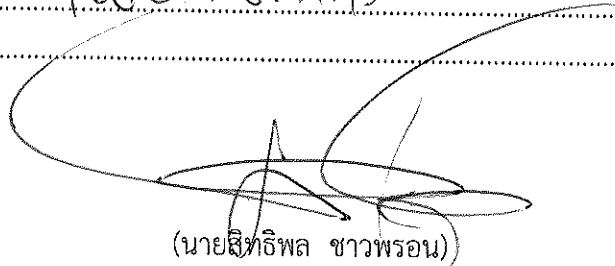




(นางสาวอารดา ปิตะสุทธิ์)  
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

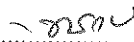
ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกอมเกาะ

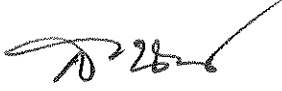




(นายสิทธิพล ชาวพรอน)  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกอมเกาะ

ความเห็นของนายกการบริหารส่วนตำบลหนองกอมเกาะ



  
(นางสุภา นันทะมีชัย)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกอมเกาะ



หนังสือรับรองผลคะแนนการประเมินความพึงพอใจ  
ของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2  
มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ประจำปีงบประมาณ 2565)

โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจฯ  
วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น  
123 ต.ในเมือง อ.เมือง จ.ขอนแก่น

วันที่ 7 กันยายน 2565

ขอรับรองว่า องค์กรบริหารส่วนตำบลหนองกอมเกาะ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ได้รับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ประจำปีงบประมาณ 2565) โดยสรุปผลคะแนน ดังนี้

ที่	รายการประเมิน	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ	คะแนน	ความหมายของระดับคะแนน
1	ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	95.62	10	พึงพอใจมากที่สุด
2	ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	95.65	10	พึงพอใจมากที่สุด
3	ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	95.60	10	พึงพอใจมากที่สุด
4	ด้านสาธารณสุข	95.68	10	พึงพอใจมากที่สุด
5	โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ฯ	95.70	10	พึงพอใจมากที่สุด
	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	95.65	10	พึงพอใจมากที่สุด

ศาสตราจารย์ ดร. ศิวชัย ศรีโกคางกุล

รองศาสตราจารย์ ดร. ศิวชัย ศรีโกคางกุล  
วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น

ผู้ได้รับมอบอำนาจจากอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น