



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน โทร. ๐๔๓-๙๙๔๕๖๗

ที่ ๗๓๕๐๑/

วันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน

ตามที่ วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นหน่วยงานรับผิดชอบการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เพื่อใช้เป็นเกณฑ์การประเมินผลในองค์กรแนวทางหรือข้อมูลนำไปพัฒนาและปรับปรุงต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กร อันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานตามหลักการบริหารราชการที่ดีต่อไป

บัดนี้ ได้สำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน ตามตัวชี้วัดที่ ๑ มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ได้ดำเนินการตามสัญญาจ้างเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลคะแนน ดังนี้

ที่	รายการประเมิน	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ	คะแนน	ความหมายของระดับคะแนน
๑.	ด้านการศึกษา	๙๕.๕๓	๑๐	พึงพอใจมากที่สุด
๒.	ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	๙๕.๔๕	๑๐	พึงพอใจมากที่สุด
๓.	ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ	๙๕.๕๖	๑๐	พึงพอใจมากที่สุด
๔.	ด้านสาธารณสุข	๙๕.๖๐	๑๐	พึงพอใจมากที่สุด
	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	๙๕.๕๔	๑๐	พึงพอใจมากที่สุด

จึงเรียนมาโปรดทราบ

(นางสาวสุริยญา แสนวันแสง)

นักจัดการงานทั่วไป

ความคิดเห็นหัวหน้าสำนักปลัด.....

(ลงชื่อ)

(นางสุภาพ ชัยดี)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความคิดเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน.....

(ลงชื่อ) ส.ต.ท.

(เชิดชัย พิกุลทอง)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน.....

(ลงชื่อ)

(นายมงคล กัญยาสุต)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน



องค์การส่วนที่ ขนส่ง
เลขรับ ๙๙๘
วันที่ ๑.๑ ๒๕๖๕
เวลา ๑๔.๐๐

ที่ อว ๖๖๐๓๐๑.๑๓/ว ๖๓๘

โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจ

วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

๑๒๓ ต.ในเมือง อ.เมืองขอนแก่น

จ.ขอนแก่น

๑ กรกฎาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอส่งมอบงานตามสัญญาจ้างโครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑) รายงานการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจ จำนวน ๕ เล่ม
๒) แผ่นซีดี จำนวน ๑ แผ่น
๓) หนังสือรับรองผลสรุปคะแนนการประเมินผลความพึงพอใจ จำนวน ๒ ฉบับ

ตามสัญญาจ้าง องค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน เลขที่ ๑/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๑๓ มิถุนายน ๒๕๖๕ เพื่อจ้างเหมาออกแบบสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจจากผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ นั้น

บัดนี้ ทางโครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามตัวชี้วัดที่ ๑ มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕) โดยวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้ดำเนินการตามสัญญาจ้าง

เรียบร้อยแล้ว จึงขอส่งมอบหมายงานตามสัญญาจ้างดังกล่าว

ขอ นางก อวต. เขื่อน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาดำเนินการต่อไป

- ส่งมอบงานประเมินผลความพึงพอใจ ๖๕
- ส่งใบโปรดทราบ

รับรอง

๕ กค.๖๕
(นางสาวสุริยา แสงวันแสง,
นักจัดการงานทั่วไป ปฏิบัติการ

ส.ต.ท.

(เชิดชัย พิภพทอง)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน

ส.ต.ท. พิภพทอง

หัวหน้าโครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจ

ผู้ได้รับมอบอำนาจจากอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น

โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการ

รองศาสตราจารย์ ดร.วิรัช ศรีโสภากุล โทร ๐๘๑๐๔๕๕๕๕๕ (นางศุภภาพ ชัยดี)

ผู้ประสานงานโครงการในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น เขตพื้นที่ขอนแก่น

๕ กค.๖๕

(นายมงคล กันยาสูตร)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน

๕ กค.๖๕



หนังสือรับรองผลคะแนนการประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2
มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ประจำปีงบประมาณ 2565)

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

วันที่ 1 กรกฎาคม 2565

ขอรับรองว่า องค์กรบริหารส่วนตำบลเขื่อน อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดมหาสารคาม ได้รับการประเมิน
ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการ
ให้บริการ (ประจำปีงบประมาณ 2565) โดยสรุปผลคะแนน ดังนี้

ที่	รายการประเมิน	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ	คะแนน	ความหมายของระดับคะแนน
1	ด้านการศึกษา	95.53	10	พึงพอใจมากที่สุด
2	ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	95.45	10	พึงพอใจมากที่สุด
3	ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	95.56	10	พึงพอใจมากที่สุด
4	ด้านสาธารณสุข	95.60	10	พึงพอใจมากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย		95.54	10	พึงพอใจมากที่สุด





องค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน
อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

รายงานผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ภาพที่ ๑
องค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน
อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม



วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น
โดย รศ.ดร.ศิวัช ศรีโกคายกุล และ คณะ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน อำเภอกอสุมปีย์ จังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ และเพื่อศึกษาโครงการ/กิจกรรม ที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ประชาชนผู้รับบริการต้องการให้ฝ่ายบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วน โดยประเมินงาน 4 ด้าน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข ทั้งนี้ มีเกณฑ์ชี้วัดในการสำรวจ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความพึงพอใจโดยภาพรวม

การประเมินผล ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ถูกสุ่มเลือก และใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) ที่เกี่ยวข้อง ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้ที่มาใช้บริการ พบว่า ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 5,505 คน ชาย 2,716 คน หญิง 2,789 คน จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 1,709 ครัวเรือน

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 375 คน โดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น $\pi = 0.50$ คะแนน $z=2$ ผลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกรายละเอียดได้ ดังนี้

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน อำเภอกอสุมปีย์ จังหวัดมหาสารคาม (ประจำปีงบประมาณ 2565) สรุปได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 10 คะแนน) ทั้ง 4 ด้าน คือ

1. ความพึงพอใจงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน อำเภอกอสุมปีย์ จังหวัดมหาสารคาม (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.53 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

2. ความพึงพอใจงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน อำเภอกอสุมปีย์ จังหวัดมหาสารคาม (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.45 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

3. ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน
อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึง
พอใจ ร้อยละ 95.56 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

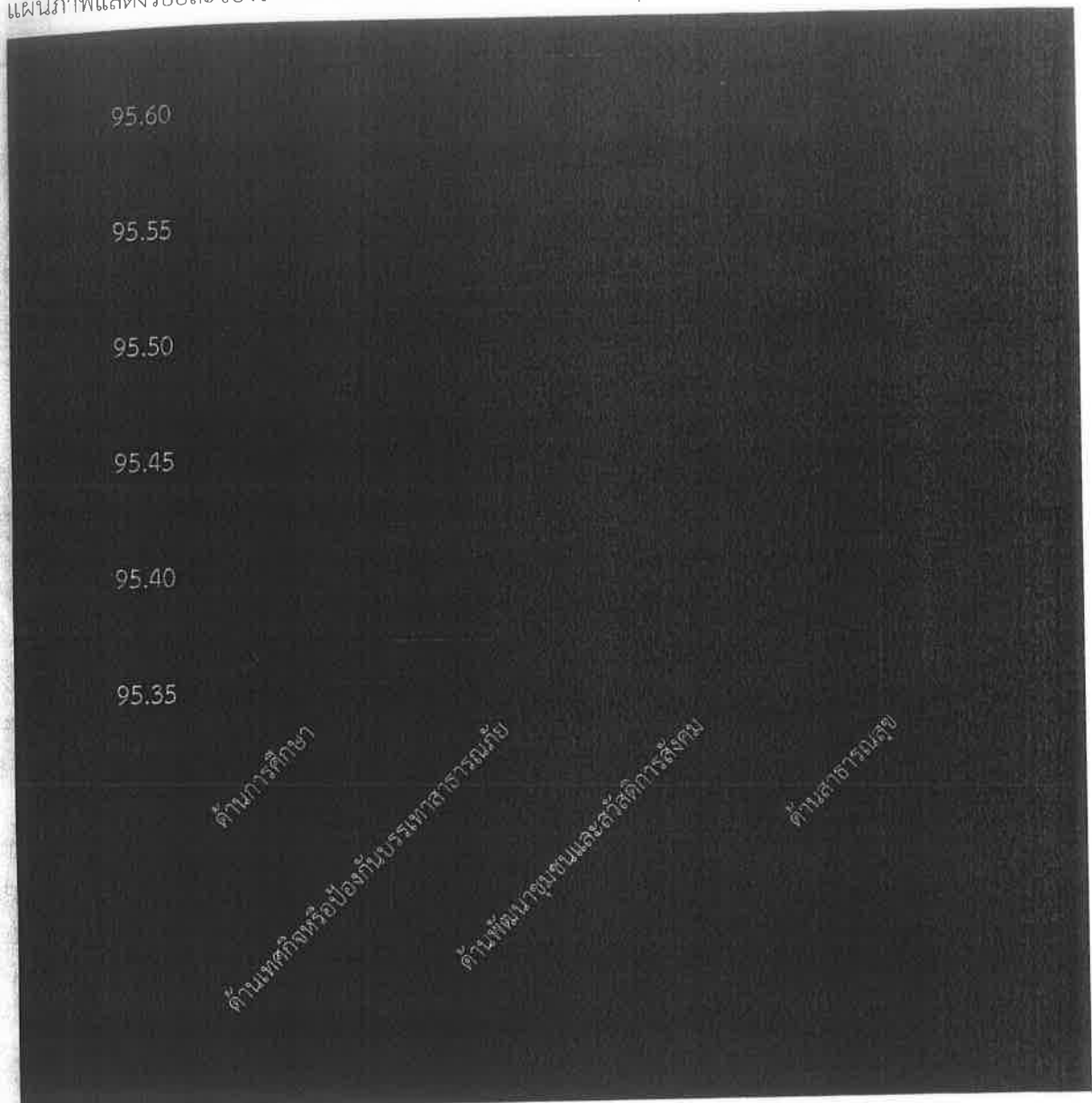
3. ความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัด
มหาสารคาม (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.60
หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

ทั้งนี้ กล่าวโดยสรุปได้ว่า ประชาชนผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน อำเภอ
โกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม มีความพึงพอใจต่องานทั้ง 4 ด้าน ข้างต้น โดยเฉลี่ยเท่ากับ ร้อยละ 95.54
กล่าวคือ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

สรุประดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อโครงการ/คะแนน และการแปลค่า

ลำดับ	ด้านงาน	คะแนน	เกณฑ์	ระดับความพึงพอใจ
1	ด้านการศึกษา	95.53	10	พึงพอใจมากที่สุด
2	ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	95.45	10	พึงพอใจมากที่สุด
3	ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	95.56	10	พึงพอใจมากที่สุด
4	ด้านสาธารณสุข	95.60	10	พึงพอใจมากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย		95.54	10	พึงพอใจมากที่สุด

แผนภาพแสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจของโครงการโดยสรุป



COLA