



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานประชาสัมพันธ์ สำนักปลัด อบต. อบต.จรเข้มาก โทรศัพท์ ๐๔๔ ๖๖๖๒๔๗-๘

ที่ บร ๗๒๑๐๑/ ๗๙๐ วันที่ ๖ ตุลาคม ๒๕๖๕


เรื่อง รายงานสรุปผลโครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปี ๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้มาก

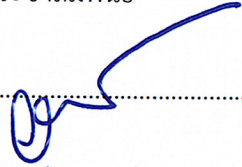
ตามที่ งานบริหารทั่วไป สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล จรเข้มาก ขออนุมัติโครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปี ๒๕๖๕ ในบันทึกข้อความ ที่ บร ๗๒๑๐๑/๕๕๘ ลงวันที่ ๑๔ ตุลาคม ๒๕๖๔ โดยมีความประสงค์ที่จะดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ช่วยเหลือสาธารณภัย) / งานด้านรายได้หรือภาษี (การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) / งานด้านการศึกษา(การรับสมัครเด็กก่อนวัยเรียน) / งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ) / งานด้านสาธารณสุข (การรับ-ส่งผู้ป่วยฉุกเฉิน) เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรา ๕๒ พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ เป็นการปรับปรุงการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้มาก ในการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนและเป็นการยกระดับมาตรฐานการบริการให้ดียิ่งขึ้นตามความต้องการของประชาชน และประชาชนสามารถตรวจสอบได้ และได้ทำบันทึกข้อตกลงการจ้างเลขที่ ๓/๒๕๖๔ ว่าจ้างให้สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นผู้ทำวิจัยเพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน นั้น

บัดนี้ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามได้จัดทำรายงานโครงการวิจัยสำรวจความพึงพอใจ ฯ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจฯ ดังกล่าว และขออนุมัติให้เผยแพร่รายงานลงบนเว็บไซต์หลักขององค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้มาก รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายบันทึกข้อความนี้

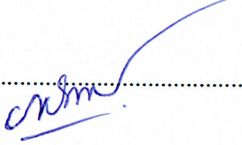
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและอนุมัติเผยแพร่รายงาน

(ลงชื่อ)   
(นางสาวเกวลิณ พนสวัสดิ์)  
นักประชาสัมพันธ์

ความเห็นหัวหน้าฝ่ายอำนวยการ.....

(ลงชื่อ)   
(นายอนุศิษฐ์ สมานมิตร)  
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด อบต.....

(ลงชื่อ)   
(นางสาวพัทยา ปานะโปย)  
หัวหน้าสำนักปลัด อบต.

/ความเห็น ปลัด อบต...

ความเห็นปลัด อบต.....

(ลงชื่อ)

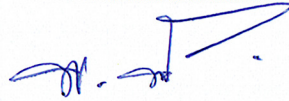


(นางสาวจิราภรณ์ ชิตอนันต์วงศ์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

พิจารณา  อนุมัติ  ไม่อนุมัติ เพราะ.....

(ลงชื่อ)



(นายวิสุทธิ์ หมายประโคน)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้มาก



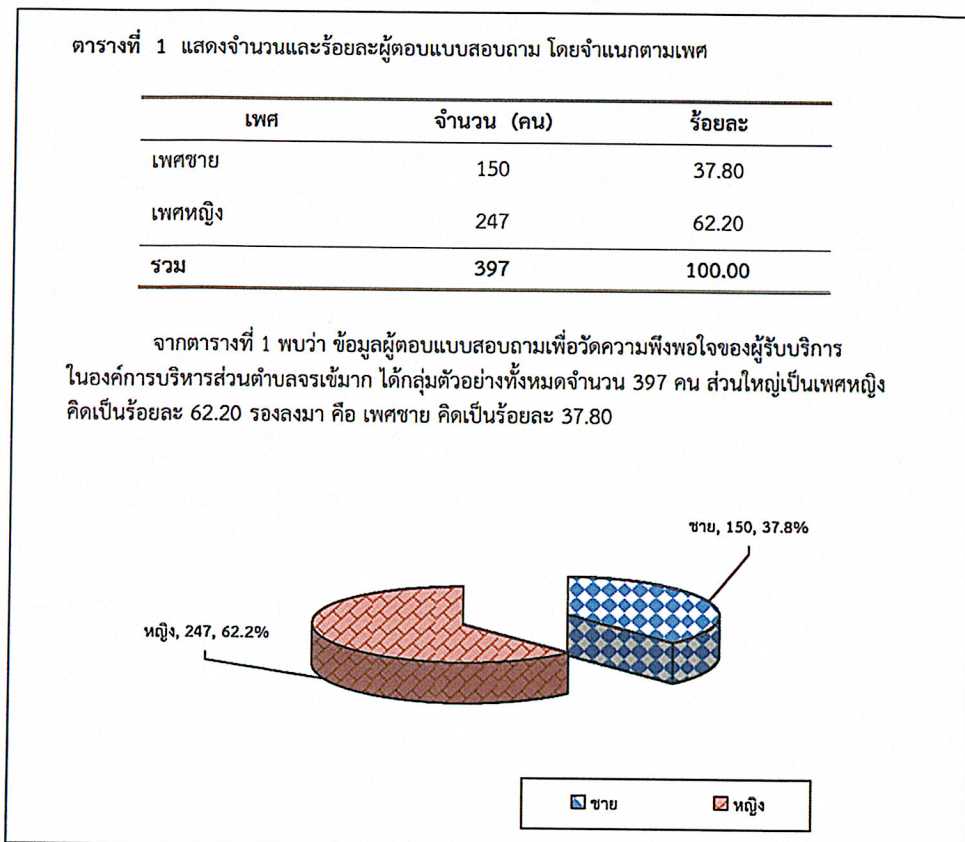
รายงานสรุปผลโครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ช่วยเหลือสาธารณภัย) / งานด้านรายได้หรือภาษี (การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) / งานด้านการศึกษา (การรับสมัครเด็กก่อนวัยเรียน) / งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ) / งานด้านสาธารณสุข (การรับ-ส่งผู้ป่วยฉุกเฉิน) ประจำปี ๒๕๖๕

\*\*\*\*\*

ตามที่ งานบริหารทั่วไป สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล จรเข้มมาก ขออนุมัติโครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปี ๒๕๖๕ ในบันทึกข้อความที่ บร ๗๒๑๐๑/๕๙๘ ลงวันที่ ๑๔ ตุลาคม ๒๕๖๔ โดยมีความประสงค์ที่จะดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ช่วยเหลือสาธารณภัย) / งานด้านรายได้หรือภาษี (การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) / งานด้านการศึกษา(การรับสมัครเด็กก่อนวัยเรียน) / งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ) / งานด้านสาธารณสุข (การรับ-ส่งผู้ป่วยฉุกเฉิน) เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรา ๕๒ พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ เป็นการปรับปรุงการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้มมาก ในการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนและเป็นการยกระดับมาตรฐานการบริการให้ดียิ่งขึ้นตามความต้องการของประชาชน และประชาชนสามารถตรวจสอบได้ และได้ทำบันทึกข้อตกลงการจ้างเลขที่ ๓/๒๕๖๔ ว่าจ้างให้สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นผู้ทำวิจัยเพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน นั้น

บัดนี้ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามได้จัดทำรายงานโครงการวิจัยสำรวจความพึงพอใจ ฯ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ทั้ง ๔ ด้าน จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ๓๙๗ ราย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ ๙๕.๑๗ จึงขอรายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจฯ เพื่อทราบ ดังนี้

ตารางสรุปผลโครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน แสดงร้อยละและจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

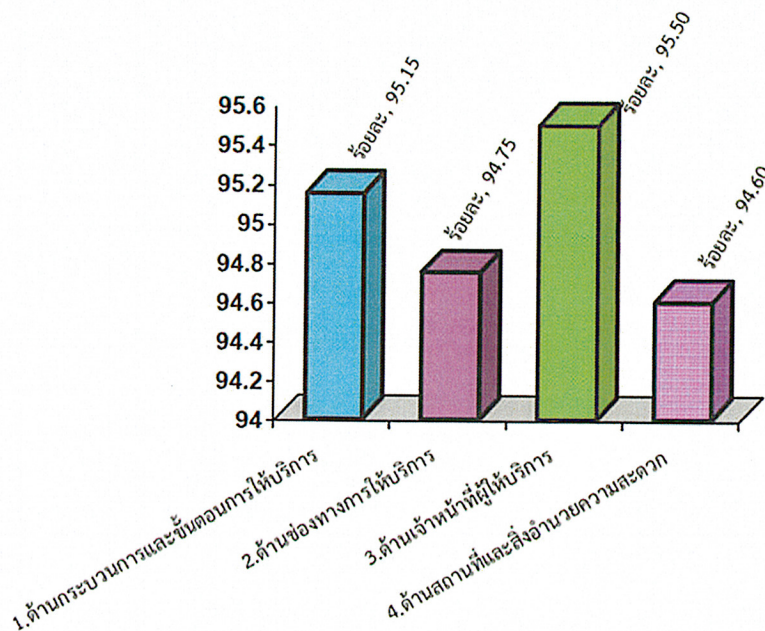


ตารางสรุปผลโครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย  
(ช่วยเหลือสาธารณภัย)

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านป้องกันและบรรเทา  
สาธารณภัย (ช่วยเหลือสาธารณภัย) ทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการ ให้บริการ	95.15	4.76	.42	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	94.75	4.74	.35	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.50	4.78	.35	มากที่สุด
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	94.60	4.73	.36	มากที่สุด
โดยรวม	95.00	4.75	.19	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสา  
ธารณภัย (ช่วยเหลือสาธารณภัย) ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ  
95.00 ( $\bar{x}$ =4.75,S.D.=.19) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย  
สูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.50 ( $\bar{x}$ =4.78,S.D.=.35)



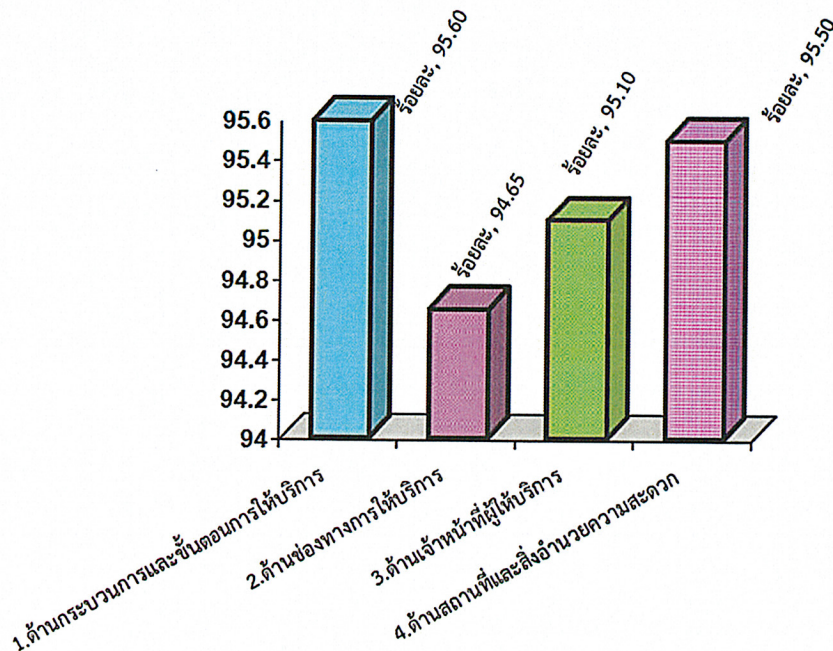
ภาพที่ 6 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย  
(ช่วยเหลือสาธารณภัย) ทั้ง 4 ด้าน

ตารางสรุปผลโครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนงานด้านรายได้หรือภาษี  
(การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง)

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการ  
ด้านรายได้หรือภาษี (การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) ทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการ ให้บริการ	95.60	4.78	.42	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	94.65	4.73	.35	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.10	4.76	.35	มากที่สุด
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	95.50	4.78	.36	มากที่สุด
โดยรวม	95.21	4.76	.32	มากที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านรายได้หรือภาษี (การจัดเก็บ  
ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ  
95.21 ( $\bar{x}=4.76,S.D.=.32$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการและขั้นตอนการ  
ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.60 ( $\bar{x}=4.78,S.D.=.42$ )



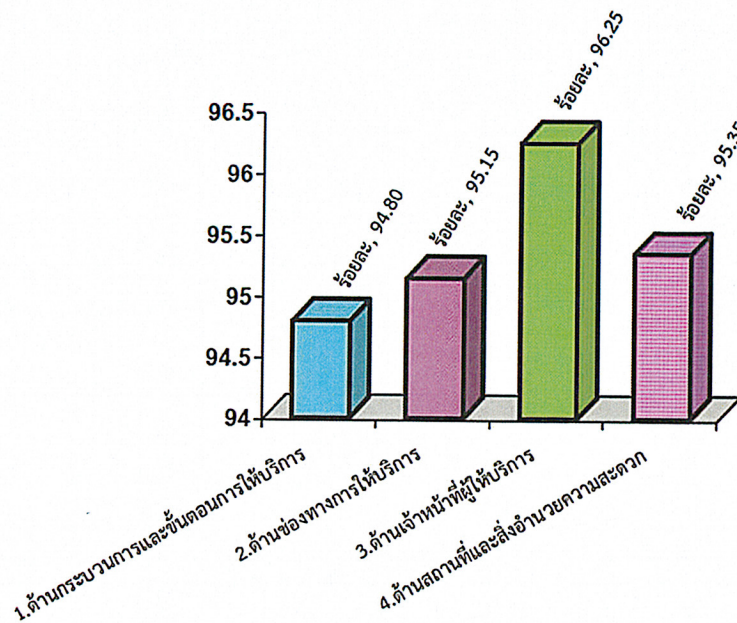
ภาพที่ 7 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการในภาพรวม  
ด้านรายได้หรือภาษี (การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) ทั้ง 4 ด้าน

ตารางสรุปผลโครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนงานด้านการศึกษา  
(การรับสมัครเด็กก่อนวัยเรียน)

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการ  
ด้านการศึกษา (การรับสมัครเด็กก่อนวัยเรียน) ทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการ ให้บริการ	94.80	4.74	.22	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.15	4.76	.39	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.25	4.81	.22	มากที่สุด
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	95.35	4.77	.25	มากที่สุด
โดยรวม	95.39	4.77	.30	มากที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการ ด้านการศึกษา  
(การรับสมัครเด็กก่อนวัยเรียน) ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.39  
( $\bar{x}=4.76,S.D.=.30$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมี  
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.25 ( $\bar{x}=4.81,S.D.=.22$ )



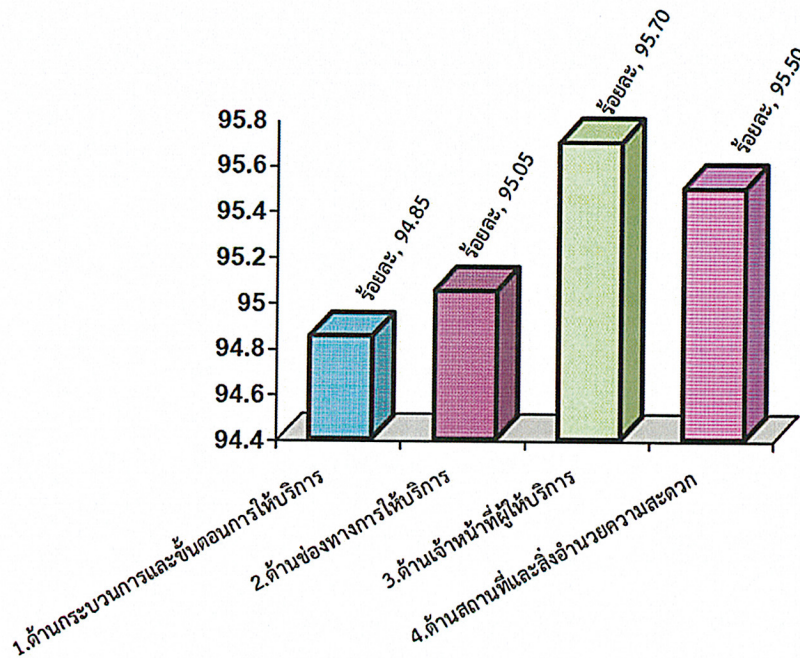
ภาพที่ 8 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านการศึกษา  
(การรับสมัครเด็กก่อนวัยเรียน) ทั้ง 4 ด้าน

ตารางสรุปผลโครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ)

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ) ทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	94.85	4.74	.23	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.05	4.75	.37	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.70	4.79	.22	มากที่สุด
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	95.50	4.78	.25	มากที่สุด
โดยรวม	95.28	4.76	.30	มากที่สุด

จากตารางที่ 24 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ) ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.28 ( $\bar{x}=4.76, S.D.=.30$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.70 ( $\bar{x}=4.79, S.D.=.22$ )



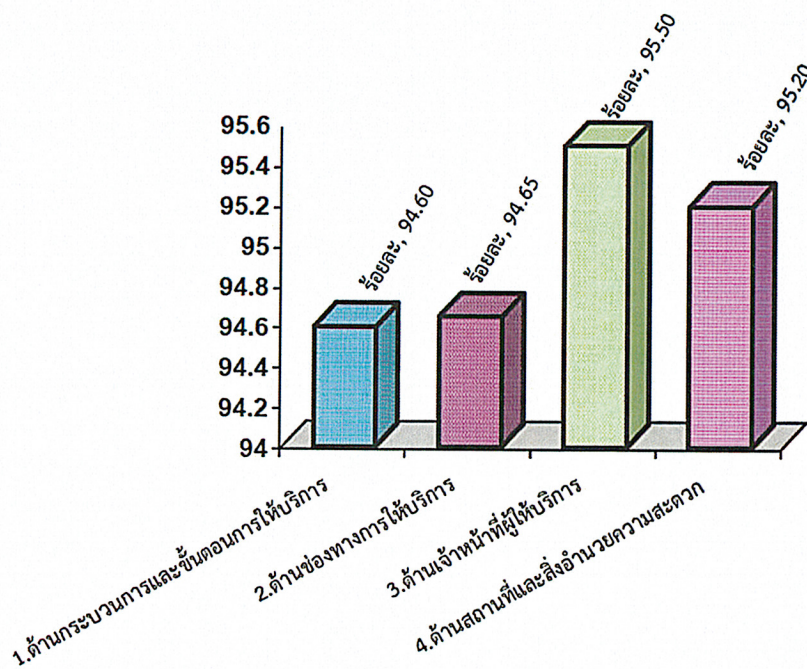
ภาพที่ 9 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ) ทั้ง 4 ด้าน

ตารางสรุปผลโครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนงานด้านสาธารณสุข  
(การรับ-ส่งผู้ป่วยฉุกเฉิน)

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านสาธารณสุข (การรับ-ส่งผู้ป่วยฉุกเฉิน) ทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	94.60	4.73	.23	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	94.65	4.80	.37	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.50	4.65	.22	มากที่สุด
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	95.20	4.75	.25	มากที่สุด
โดยรวม	94.99	4.75	.30	มากที่สุด

จากตารางที่ 29 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านสาธารณสุข (การรับ-ส่งผู้ป่วยฉุกเฉิน) ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.99 ( $\bar{x}=4.75, S.D.=.30$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.50 ( $\bar{x}=4.65, S.D.=.22$ )



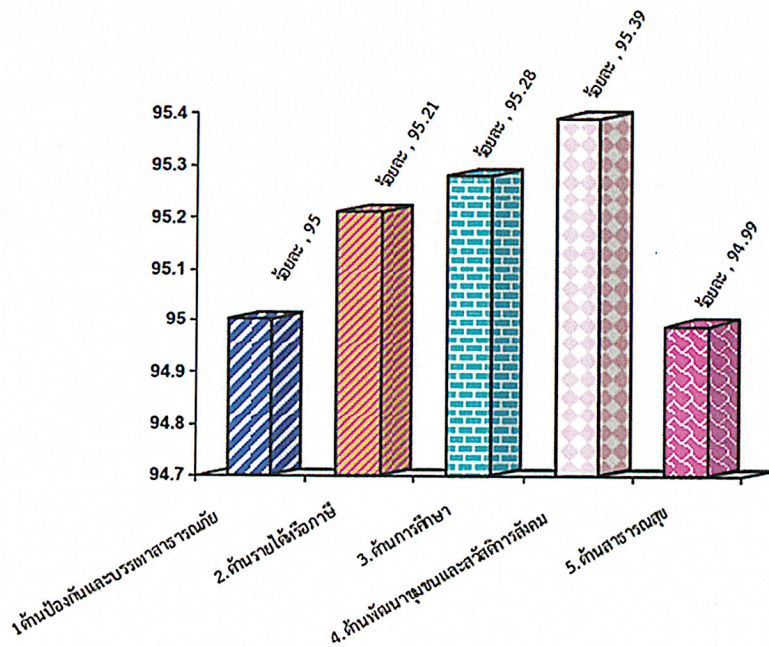
ภาพที่ 10 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านสาธารณสุข (การรับ-ส่งผู้ป่วยฉุกเฉิน) 4 ด้าน



ตารางที่ 30 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้มาก

ประเด็นหลัก	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	ระดับ
1. ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ช่วยเหลือสาธารณภัย)	95.00	4.75	.19	มากที่สุด
2. ด้านรายได้หรือภาษี (การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง)	95.21	4.76	.32	มากที่สุด
3. ด้านการศึกษา (การรับสมัครเด็กก่อนวัยเรียน)	95.28	4.76	.30	มากที่สุด
4. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ)	95.39	4.77	.29	มากที่สุด
5. ด้านสาธารณสุข (การรับ-ส่งผู้ป่วยฉุกเฉิน)	94.99	4.75	.30	มากที่สุด
โดยรวม	95.17	4.76	.30	มากที่สุด

จากตารางที่ 30 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ) อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.39 ( $\bar{x}=4.77$ , S.D. = .29) รองลงมาคือ งานบริการด้านการศึกษา (การรับสมัครเด็กก่อนวัยเรียน)โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.28 ( $\bar{x}=4.76$ , S.D.=.30) และงานบริการที่มีความพึงพอใจร้อยละต่ำที่สุดคือ งานบริการด้านสาธารณสุข (การรับ-ส่งผู้ป่วยฉุกเฉิน) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.99 ( $\bar{x}=4.75$ , S.D. = .30)



ภาพที่ 11 แสดงร้อยละของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้มาก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์

ลงชื่อ.....ผู้รายงาน  
 (นางสาวเกวลิณ พูนสวัสดิ์)  
 นักประชาสัมพันธ์