



เทศบาลตำบลโนนทอง
อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี

รายงานผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น
มหาวิทยาลัยขอนแก่น

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติ ด้านคุณภาพการให้บริการ เป็นอีกช่องทางหนึ่งที่จะทำให้ฝ่ายบริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทราบถึงผลสะท้อนกลับและระดับความพึงพอใจของประชาชนของผู้มารับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านต่าง ๆ ที่สำคัญจากทั้งหมด 11 ด้าน ได้แก่

- (1) งานด้านบริการกฎหมาย
- (2) งานด้านทะเบียน
- (3) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- (4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- (5) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- (6) งานด้านการศึกษา
- (7) งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- (8) งานด้านรายได้หรือภาษี
- (9) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- (10) งานด้านสาธารณสุข
- (11) งานด้านอื่น ๆ

ผลที่ได้จากการประเมิน สามารถนำไปพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ รวมทั้งใช้วัดระดับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินเพื่อประกวดในโครงการต่าง ๆ อันจะส่งผลดีโดยรวมทั้งกับหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นผู้ให้บริการ และต่อผู้รับบริการ

คณะทำงานโครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้ทำการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในโครงการ/กิจกรรม ประจำปีงบประมาณ 2565 ของเทศบาลตำบลโนนทอง อำเภอนาเยีย จังหวัดอุดรธานี เสร็จสิ้นแล้ว คณะทำงานฯ ต้องขอขอบคุณประชาชนผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง และขอขอบคุณผู้ช่วยนักวิจัย ซึ่งเป็นคณะทำงานฯ ของวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่ลงพื้นที่เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้

รองศาสตราจารย์ ดร.ศิวัช ศรีโสภากุล

วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น

ผู้ได้รับมอบอำนาจจากอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น



หนังสือรับรองผลคะแนนการประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2
มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ประจำปีงบประมาณ 2565)

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

วันที่ 26 กันยายน 2565

ขอรับรองว่า เทศบาลตำบลโนนทอง อำเภอหนอง จังหัดอุดรธานี ได้รับการประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ
(ประจำปีงบประมาณ 2565) โดยสรุปผลคะแนน ดังนี้

ที่	รายการประเมิน	ร้อยละของระดับ ความพึงพอใจ	คะแนน	ความหมายของระดับ คะแนน
1	ด้านการศึกษา	95.50	10	พึงพอใจมากที่สุด
2	ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	95.46	10	พึงพอใจมากที่สุด
3	ด้านรายได้หรือภาษี	95.38	10	พึงพอใจมากที่สุด
4	ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	95.56	10	พึงพอใจมากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย		95.48	10	พึงพอใจมากที่สุด

ศิริ ศิริโกกลางกุล

รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริช ศรีโกกลางกุล
วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น

ผู้ได้รับมอบอำนาจจากอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโนนทอง อำเภอนายูง จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ และเพื่อศึกษาโครงการ/กิจกรรมที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจในการรับบริการมากที่สุด และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ประชาชนผู้รับบริการต้องการให้ฝ่ายบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วน โดยประเมินงาน 4 ด้าน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ทั้งนี้ มีเกณฑ์ชี้วัดในการสำรวจ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความพึงพอใจโดยภาพรวม

การประเมินผล ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ถูกสุ่มเลือก และใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) ที่เกี่ยวข้อง ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้ที่มาใช้บริการ พบว่า ในเขตเทศบาลตำบลโนนทอง มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 8,279 คน ชาย 4,240 คน หญิง 4,039 คน จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 2,744 ครัวเรือน

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 230 คน โดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น $\pi = 0.65$ คะแนน $z = 2$ ผลจากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกรายละเอียดได้ ดังนี้

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลโนนทอง อำเภอนายูง จังหวัดอุดรธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) สรุปได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 10 คะแนน) ทั้ง 4 ด้าน คือ

1. ความพึงพอใจงานด้านการศึกษา ของเทศบาลตำบลโนนทอง อำเภอนายูง จังหวัดอุดรธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.50 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)
2. ความพึงพอใจงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลโนนทอง อำเภอนายูง จังหวัดอุดรธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.46 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

3. ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี ของเทศบาลตำบลโนนทอง อำเภอनाง จังหวัดอุดรธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.38 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

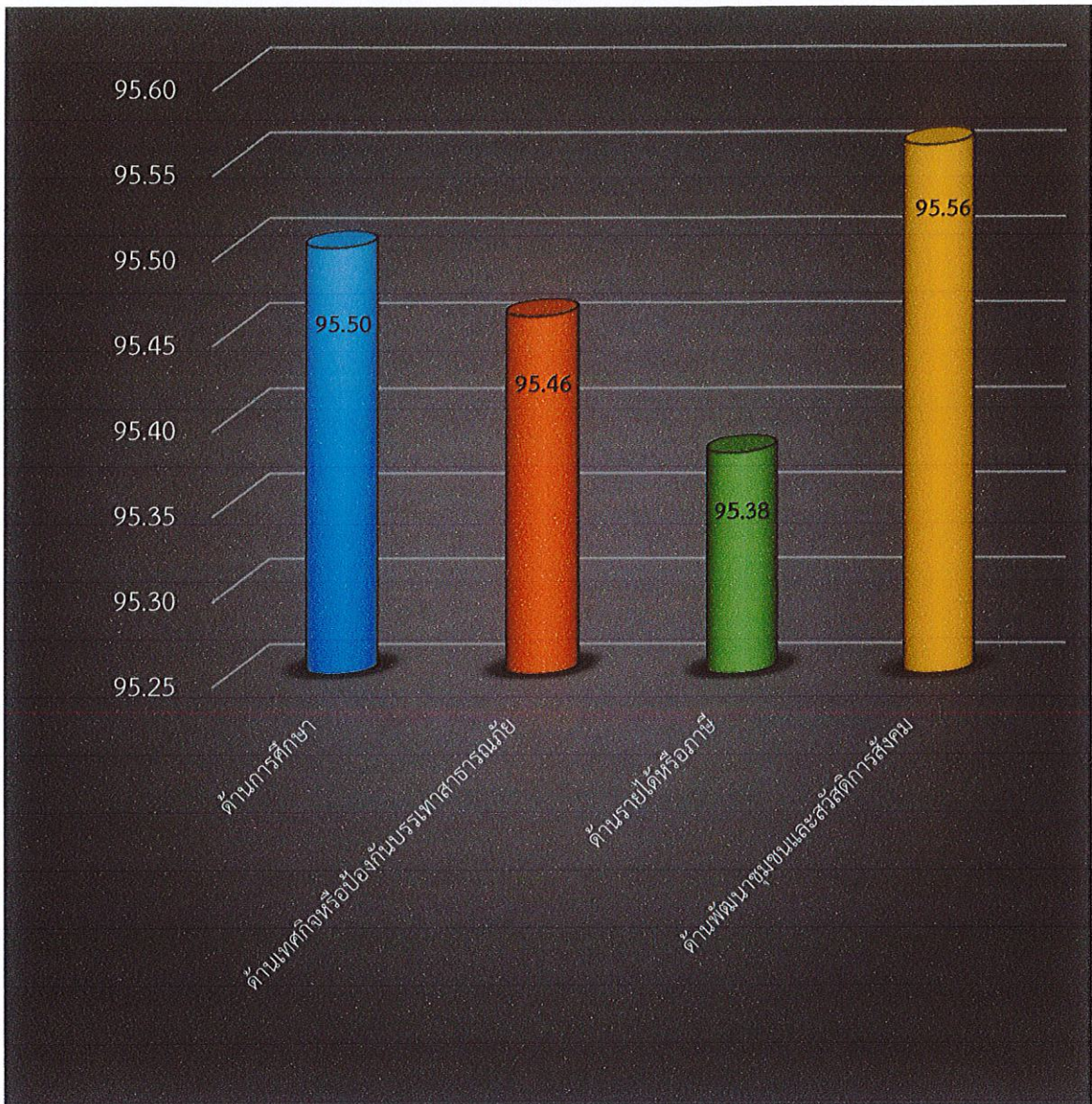
4. ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลโนนทอง อำเภอनाง จังหวัดอุดรธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.56 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

ทั้งนี้ กล่าวโดยสรุปได้ว่า ประชาชนผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลโนนทอง อำเภอनाง จังหวัดอุดรธานี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้านข้างต้น โดยเฉลี่ยร้อยละ 95.48 กล่าวคือ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

สรุประดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการ/คะแนน และการแปลค่า

ที่	รายการประเมิน	ร้อยละของระดับ ความพึงพอใจ	คะแนน	ความหมายของระดับ คะแนน
1	ด้านการศึกษา	95.50	10	พึงพอใจมากที่สุด
2	ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	95.46	10	พึงพอใจมากที่สุด
3	ด้านรายได้หรือภาษี	95.38	10	พึงพอใจมากที่สุด
4	ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	95.56	10	พึงพอใจมากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย		95.48	10	พึงพอใจมากที่สุด

แผนภาพแสดงค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยสรุป





บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ...งานอำนวยการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลโนนทอง โทร. ๐๔๒.๒๑๗.๔๘๐.....

ที่...อค. ๘๑๙๐๑/ ๖๒๓๗..... วันที่ ๗ ตุลาคม ๒๕๖๕.....

เรื่อง...รายงานผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลโนนทอง ประจำปี
.....งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลโนนทอง

เรื่องเดิม

ตามที่เทศบาลตำบลโนนทอง ได้มอบหมายให้วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลโนนทอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ นั้น

ข้อเท็จจริง

บัดนี้ วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลโนนทอง อำเภอนาเยีย จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เสร็จเรียบร้อยแล้ว ซึ่งสรุปคะแนนการให้บริการได้ ดังนี้

๑. การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโนนทอง อำเภอนาเยีย จังหวัดอุดรธานี โดยมีประเด็นในการสำรวจ ๕ ด้าน (ของ ๔ ภารกิจ) ได้แก่

- ๑.๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการ
- ๑.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ
- ๑.๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ๑.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ๑.๕ ด้านความพึงพอใจโดยภาพรวม

๒. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโนนทอง ผลการวิจัยพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง ๔ งานในเทศบาลตำบลโนนทองอยู่ในระดับมากกว่าร้อยละ ๙๕ (เกณฑ์คะแนนที่ได้คือ ๑๐ คะแนน) โดยเรียงลำดับร้อยละความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

- | | |
|--|--------------------------------|
| ๒.๑ งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | ได้รับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๕๖ |
| ๒.๒ งานบริการด้านการศึกษา | ได้รับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๕๐ |
| ๒.๓ งานบริการด้านเทศกิจหรือป้องกันฯ | ได้รับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๔๖ |
| ๒.๔ งานบริการด้านรายได้และภาษี | ได้รับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๓๘ |

เมื่อรวมเฉลี่ยทุกงานบริการพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโนนทอง อำเภอนาเยีย จังหวัดอุดรธานี คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๘ (มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด)

/ข้อเสนอแนะ...

ข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโนนทอง วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ในการบริหารงาน โดยมีข้อเสนอแนะที่สำคัญ ๒ กลุ่ม คือ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย (policy implications) เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการให้บริการตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อสร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นและ ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการสำหรับการศึกษาค้างต่อไป โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย (policy Implications)

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่ค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

๑.๑ ควรสร้างเกณฑ์มาตรฐานในการสร้างตัวชี้วัดเพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการประชาชน ตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สำคัญทั้ง ๑๑ ด้าน ได้แก่

- (๑) งานด้านบริการกฎหมาย
- (๒) งานด้านทะเบียน
- (๓) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- (๔) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- (๕) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- (๖) งานด้านการศึกษา
- (๗) งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- (๘) งานด้านรายได้หรือภาษี
- (๙) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- (๑๐) งานด้านสาธารณสุข
- (๑๑) งานด้านอื่น ๆ

๑.๒ จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจของกิจกรรม/โครงการ งานด้านรายได้หรือภาษี ของเทศบาลตำบลโนนทอง อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี (ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕) พบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการรับบริการน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับงานทั้ง ๔ ด้านข้างต้น

โดยกลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมให้เทศบาลตำบลโนนทอง แก้ไขปัญหาที่สำคัญ ดังต่อไปนี้ (ปีงบประมาณ ๒๕๖๕)

- (๑) ต้องการให้มีการซ่อมแซมถนนภายในหมู่บ้านและถนนระหว่างหมู่บ้านเพื่อลดปัญหาการเกิดอุบัติเหตุ
- (๒) ต้องการให้มีการปรับปรุงระบบระบายน้ำ เนื่องจากหากฝนตกหนักจะมีน้ำท่วมและน้ำขังได้ง่าย
- (๓) ต้องการให้มีการเพิ่มไฟส่องสว่างบริเวณริมถนนให้มากขึ้น
- (๔) ต้องการให้มีระบบน้ำประปาให้สามารถใช้ได้อย่างต่อเนื่อง และมีคุณภาพของน้ำที่ดี
- (๕) ต้องการให้เทศบาลเพิ่มความถี่ในการจัดเก็บขยะ
- (๖) ต้องการให้เทศบาลจัดทำโครงการ/กิจกรรมเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุให้มากขึ้น
- (๗) ต้องการ...

- (๗) ต้องการให้การบริการของเทศบาลดำเนินการได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น
- (๘) ต้องการให้เทศบาลจัดให้มีกิจกรรมระหว่างชุมชน เช่น การจัดให้มีกิจกรรมการเล่นกีฬาเพื่อสานสัมพันธ์ระหว่างชุมชน หากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-๑๙ เบาลง
- (๙) ต้องการให้เทศบาลติดตั้งกล้องวงจรปิดตามจุดสำคัญ เช่น บริเวณทางแยกต่าง ๆ
- (๑๐) ต้องการให้เทศบาลจัดทำโครงการ/กิจกรรมเกี่ยวกับการส่งเสริมการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ในกลุ่มเด็กและเยาวชนให้มากขึ้น
- (๑๑) ต้องการให้เทศบาลประชาสัมพันธ์โครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ให้มากขึ้น
- (๑๒) ประชาชนชื่นชมการให้บริการของพนักงานบางท่านและต้องการให้พนักงานทุกท่านมีจิตบริการสาธารณะ
- (๑๓) ต้องการให้มีการรักษามาตรฐานและปรับปรุงคุณภาพให้ดียิ่งๆ ขึ้นไป

๒. ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการสำหรับการศึกษาคั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาคั้งต่อไปที่สำคัญ ได้แก่

๒.๑ การศึกษาคั้งนี้ มีขอบเขตมุ่งศึกษาเฉพาะประเด็น “ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล” หรือ “ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาล” ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาระดับนี้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทอื่นๆ ด้วย อาทิ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา เป็นต้น

๒.๒ ควรศึกษาเปรียบเทียบ “ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล” หรือ “ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาล” แต่ละแห่งในจังหวัดเดียวกัน หรือเปรียบเทียบระหว่างภาคตะวันออกเฉียงเหนือกับภาคอื่นๆ เช่น ภาคใต้ ภาคเหนือ ภาคกลาง เป็นต้น

ดังนั้น เพื่อให้การบริหารงานของเทศบาลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงเห็นควรนำผลการประเมินฯ และข้อเสนอแนะของวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่นมาเป็นแนวทางในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลโนนทองให้เป็นไปตามแผนการดำเนินงานและเกิดผลดีต่อองค์กร ตลอดจนเพื่อประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางสาวปภัศร จันทะวิระ)
เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

- สุพิศ ไชยรัตน์




(นางสาวสุพิศ แก้วมี)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

/ความเห็น...

ความเห็นของปลัดเทศบาลตำบลโนนทอง

.....

.....


(นายวิเชียร อุ่นเที้ยว)
รองปลัดเทศบาล รักษาการแทน
ปลัดเทศบาลตำบลโนนทอง

ความเห็นของนายกเทศมนตรีตำบลโนนทอง

.....

.....


นายกเทศมนตรีตำบลโนนทอง


(นายชัยยา ภูมิเขต)
นายกเทศมนตรีตำบลโนนทอง