



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง
เรื่อง รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจาก
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว ได้ทำการบันทึก
ตกลงจ้างให้คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว เป็นผู้จัดทำโครงการ
สำรวจความพึงพอใจประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.
๒๕๖๑

บัดนี้ คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว ได้จัดส่ง
ผลสำรวจความพึงพอใจประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง พ.ศ. ๒๕๖๑ ฉบับ
สมบูรณ์เป็นที่เรียบร้อยแล้ว ทั้ง ๔ ด้าน เมื่อวันที่ ๒๕ กันยายน ๒๕๖๑ รายละเอียดดังต่อไปนี้

- | | |
|---|--------------------------------|
| ๑. กิจกรรมด้านการศึกษา | คะแนน ๙๓.๙๕ อันดับ ๑ มากที่สุด |
| ๒. การกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย | คะแนน ๙๑.๗๐ อันดับ ๒ มากที่สุด |
| ๓. การกิจด้านจัดเก็บภาษี | คะแนน ๙๑.๔๐ อันดับ ๓ มากที่สุด |
| ๔. การกิจด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | คะแนน ๙๑.๓๐ อันดับ ๔ มากที่สุด |

จากการสำรวจพึงพอใจประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง
ส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่พึงพอใจมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบผลการศึกษาในแต่ละประเด็นจะพบว่าไม่มีข้อใดที่
อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย แสดงว่าการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง อำเภอโคกสูง
จังหวัดสระแก้ว สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ทั้งในกระบวนการให้บริการ ทั้งด้าน
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ทั้งด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและช่องทางการให้บริการ รายละเอียดตามแนบท้าย
ประกาศนี้

จึงประกาศ ให้ทราบ โดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๘ เดือน กันยายน ๒๕๖๑

(นายเทอดศักดิ์ อาศัยกลาง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจาก

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง
อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว

จัดทำโดย

คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว

พ.ศ. ๒๕๖๑

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง โดยทำการสำรวจความพึงพอใจใน 4 ภารกิจ คือ 1) ภารกิจงานด้านการศึกษา 2) ภารกิจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) ภารกิจงานด้านจัดเก็บภาษีและบำรุงท้องที่ และ 4) ภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ใน 4 ประเด็น ประกอบด้วย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง ทั้ง 4 ด้าน ภารกิจละ 96 คน รวม 384 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยสรุปผลการศึกษา ดังนี้

ภารกิจ	ความพึงพอใจ				
	$\bar{x}$	S.D.	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
ภารกิจงานด้านการศึกษา	4.70	0.62	93.95	1	มากที่สุด
ภารกิจงานด้านป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย	4.59	0.61	91.70	2	มากที่สุด
ภารกิจงานด้านจัดเก็บภาษีและ บำรุงท้องที่	4.57	0.65	91.40	3	มากที่สุด
ภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม	4.57	0.65	91.30	4	มากที่สุด
รวม	4.61	0.63	92.15		มากที่สุด

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง ในภาพรวมของภารกิจทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.15 โดยภารกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ภารกิจงานด้านการศึกษา คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.95 รองลงไปเป็นภารกิจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.70 ภารกิจงานด้านจัดเก็บภาษีและบำรุงท้องที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.40 และภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.30

ข้อเสนอแนะ

1. ส่งเสริมกิจกรรมพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เด็ก และสตรี เช่น การศึกษาดูงาน กิจกรรมนันทนาการ การส่งเสริมอาชีพครัวเรือน เป็นต้น
2. การแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ทันสมัยหรือการจัดทำช่องทางการสื่อสารที่เพิ่มมากขึ้น
3. การสร้างแหล่งท่องเที่ยวหรือแหล่งพักผ่อนหย่อนใจ เช่น สวนสาธารณะ เป็นต้น
4. ส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่หรือกิจกรรมที่ทำให้ประชาชนได้รับบริการที่ดี

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง

1. ผลการศึกษากิจการงานด้านการศึกษา
2. ผลการศึกษากิจการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
3. ผลการศึกษากิจการงานด้านจัดเก็บภาษีและบำรุงท้องที่
4. ผลการศึกษากิจการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
5. สรุปผลความพึงพอใจที่มีต่อการกิจในแต่ละด้าน
6. สรุปผลความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด

1. ผลการศึกษากิจการงานด้านการศึกษา

1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 เพศ

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	64	66.67
หญิง	32	33.33
รวม	96	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 66.67 และร้อยละ 33.33 ตามลำดับ

2. ผลการศึกษาภารกิจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

2.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

2.1.1 เพศ

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	39	40.63
หญิง	57	59.38
รวม	96	100.00

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 59.38 และร้อยละ 40.63 ตามลำดับ

2.1.2 อายุ

ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 21 ปี	9	9.38
21 - 30 ปี	33	34.38
31 - 40 ปี	29	30.21
41 - 50 ปี	22	22.92
51 - 60 ปี	3	3.13
รวม	96	100.00

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.38 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.21 และมีอายุ 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.92 ตามลำดับ

3. ผลการศึกษารากิจงานด้านจัดเก็บภาษีและบำรุงท้องที่

3.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.1.1 เพศ

ตารางที่ 23 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	54	56.25
หญิง	42	43.75
รวม	96	100.00

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.25 และร้อยละ 43.75 ตามลำดับ

3.1.2 อายุ

ตารางที่ 24 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 21 ปี	8	8.33
21 - 30 ปี	12	12.50
31 - 40 ปี	31	32.29
41 - 50 ปี	28	29.17
51 - 60 ปี	17	17.71
รวม	96	100.00

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี โดยคิดเป็นร้อยละ 32.29 รองลงมาคืออายุระหว่าง 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.17 และอายุ 51 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.71 ตามลำดับ

4. ผลการศึกษาภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.1.1 เพศ

ตารางที่ 34 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	34	35.42
หญิง	62	64.58
รวม	96	100.00

จากตารางที่ 34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 64.58 และร้อยละ 35.42 ตามลำดับ

4.1.2 อายุ

ตารางที่ 35 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 21 ปี	16	16.67
21 - 30 ปี	18	18.75
31 - 40 ปี	35	36.46
41 - 50 ปี	27	28.13
รวม	96	100.00

จากตารางที่ 35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี โดยคิดเป็นร้อยละ 36.46 รองลงมา มีอายุระหว่าง 41 - 50 คิดเป็นร้อยละ 28.13 และอายุ 21 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.75 ตามลำดับ