



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ว อำเภอภูเกายาว จังหวัดพะเยา

ที่ พย ๗๓๖๐๑/

วันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปลผลการสำรวจความพึงพอใจและความคิดเห็นของประชาชนประจำปี ๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ว

เรื่องเดิม

ตามทีสำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ว ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความเห็นของประชาชนต่อการให้บริการในด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ว เพื่อให้การดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีการแก้ไขปัญหา มีการนำความคิดเห็นของประชาชนมาประกอบการดำเนินงาน และสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริง อีกทั้งยังเป็นการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการที่มาจากประชาชนโดยตรง เป็นการนำข้อมูลดังกล่าวมาประกอบการพิจารณาและพัฒนาการดำเนินงานขององค์กร ตามละเอียดทราบแล้ว นั้น

ข้อเท็จจริง

บัดนี้ สำนักงานปลัด ได้ดำเนินการแจก รวบรวม และได้สรุปลผลการสำรวจความพึงพอใจและความเห็นของประชาชนในตำบลห้วยแก้ว จำนวน ๑๑๕ ชุด โดยได้แก่ให้ประชาชน ผู้นำ และสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้วเป็นผู้ตอบแบบสอบถามและได้สรุปลผลการสำรวจความพึงพอใจประจำปี ๒๕๖๕ เสร็จเรียบร้อยแล้ว

ข้อกฎหมายหรือระเบียบที่เกี่ยวข้อง

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

ข้อพิจารณา

จึงขอส่งสรุปลผลการสำรวจความพึงพอใจและความคิดเห็นของประชาชนในตำบลห้วยแก้ว ที่ได้ดำเนินการรวบรวมและสรุปลผลในปี ๒๕๖๕ มาพร้อมหนังสือฉบับนี้เพื่อโปรดทราบและพิจารณาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(นางรัตนา ชัยชนะ)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์

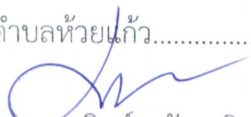
ความเห็นหัวหน้าสำนักงานปลัด.....

(นางสาววลัยลักษณ์ ฟักแก้ว)

หัวหน้าสำนักงานปลัด

/ความเห็น...

ความเห็นของรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ว.....



(นายสุจินต์ จันทเลิศ)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ว

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ว.....



(นายชัยพร โรจนสินธุ์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ว

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล.....



(นายประยงค์ บุญตา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ว



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและความคิดเห็น
ของประชาชนตำบลห้วยแก้ว
ที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ว
ประจำปี 2565

โดย

สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ว
อำเภอภูพานยาว จังหวัดพะเยา

คำนำ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนอย่างใกล้ชิด ซึ่งการสำรวจความพึงพอใจและความคิดเห็นของประชาชนเป็นอีกแนวทางหนึ่งเพื่อทราบถึงปัญหา เป็นการสะท้อนปัญหาที่เกิดขึ้นจริงในชุมชนโดยตรง และทราบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนตำบลด้วยแล้ว ดังนั้นการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนจึงมีผลต่อการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีผลกระทบโดยตรงในการให้บริการประชาชน ทั้งนี้การสำรวจในครั้งนี้จึงเป็นไปเพื่อใช้ข้อมูลที่ได้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาและเป็นแนวทางในดำเนินงานให้สอดคล้องกับความต้องการอย่างแท้จริง แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนดีขึ้น

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ว ตระหนักในภาระหน้าที่และความรับผิดชอบดังกล่าว จึงได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจและความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ เพื่อสะท้อนปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นให้ได้มากที่สุดตามสภาพความเป็นจริง

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและความคิดเห็นของประชาชนในตำบลห้วยแก้วฯ ที่มาและความสำคัญ	1
◆ วัตถุประสงค์	1
◆ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	1
◆ ขอบเขตการศึกษา	1
◆ วิธีการดำเนินงาน	2
◆ การวิเคราะห์ข้อมูล	
➤ ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไป	4
➤ ตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไป	4
➤ ตารางที่ 3 ความต้องการการแก้ไขปัญหาด้านโครงสร้างพื้นฐาน	4
➤ ตารางที่ 4 ความต้องการการแก้ไขปัญหาด้านการบริหารงาน	5
➤ ตารางที่ 5 ความพึงพอใจด้านการบริการของพนักงาน/ลูกจ้าง	5
➤ ตารางที่ 6 ความพึงพอใจด้านสิ่งสาธารณูปโภค	6
➤ ตารางที่ 7 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	8
➤ ตารางที่ 8 ความพึงพอใจในภาพรวม	9
➤ ตารางที่ 9 ความพึงพอใจในภาพรวม	10
◆ การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
➤ ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป	10
➤ ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลความต้องการการแก้ไขปัญหา	11
➤ ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่าง ๆ	11
◆ สรุปข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะอื่น ๆ	12
◆ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	12
ภาคผนวก	

ภาคผนวก

**สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและความคิดเห็นของประชาชนในตำบลห้วยแก้ว
ที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ว
ประจำปี 2565**

ที่มาและความสำคัญ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นหน่วยงานราชการที่ให้บริการประชาชนอย่างใกล้ชิด ซึ่งการสำรวจความพึงพอใจและความคิดเห็นของประชาชนเป็นอีกแนวทางหนึ่งเพื่อทราบถึงปัญหา เป็นการสะท้อนปัญหาที่เกิดขึ้นจริงในชุมชนโดยตรง และทราบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ว ดังนั้นการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนจึงมีผลต่อการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีผลกระทบโดยตรงในการให้บริการประชาชน ทั้งนี้การสำรวจในครั้งนี้จึงเป็นไปเพื่อใช้ข้อมูลที่ได้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาและเป็นแนวทางในดำเนินงานให้สอดคล้องกับความต้องการอย่างแท้จริง แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนดีขึ้น

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ว ตระหนักในภาระหน้าที่และความรับผิดชอบดังกล่าว จึงได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจและความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ เพื่อสะท้อนปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นให้ได้มากที่สุดตามสภาพความเป็นจริง

วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อสำรวจความพึงพอใจและความคิดเห็นของประชาชนในตำบลห้วยแก้วที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ว
- 2) เพื่อสำรวจปัญหา และทราบความต้องการของประชาชนในพื้นที่
- 3) เพื่อนำผลการสำรวจใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข ตลอดจนนำมาประกอบการพิจารณากำหนดนโยบาย และวางแผนการดำเนินงานในปีต่อไป

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) ทราบถึงความพึงพอใจและความคิดเห็นของประชาชนในตำบลห้วยแก้วที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้วในรอบปีที่ผ่านมา
- 2) ทราบปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริง
- 3) สามารถนำผลการสำรวจใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข และนำมาประกอบการพิจารณากำหนดนโยบาย และวางแผนการดำเนินงานในปีต่อไป

ขอบเขตการศึกษา

- 1) **ด้านเนื้อหา**
มุ่งศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ว 4 ด้าน และความพึงพอใจในภาพรวมดังนี้
 - 1.1 ด้านการให้บริการของพนักงาน/พนักงานจ้าง/ลูกจ้าง
 - 1.2 ด้านสิ่งสาธารณูปโภค
 - 1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - 1.4 ในภาพรวม

2) ด้านประชากร

สำรวจประชากรที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้วที่อาศัยในเขตการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ว จำนวน 17 หมู่บ้าน โดยสุ่มสำรวจเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ว ผู้นำหมู่บ้าน และประชาคมจำนวน 340 ฉบับ

วิธีการดำเนินงาน

การศึกษาสำรวจครั้งนี้เป็นการประเมินเชิงสำรวจ (survey Research) เพื่อศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ตำบลห้วยแก้ว ต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ว โดยนำเสนอตามลำดับดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน
3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน
4. การรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรของการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยในเขตการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ว จำนวน 17 หมู่บ้าน โดยสุ่มเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้วและผู้นำหมู่บ้านจำนวน 340 คน ได้คืนจำนวน 285 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 83.82

2) เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินเป็นแบบสำรวจ ซึ่งแบ่งออกเป็น

ตอนที่ 1

- ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สถานภาพทั่วไป, ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) มีข้อความ 2 ข้อ

- ข้อมูลที่ต้องการของผู้ตอบแบบเลือกหัวข้อใหญ่ว่าต้องการให้ออบต.ห้วยแก้วดำเนินการแก้ไขปรับปรุงด้านใดมากที่สุด ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) มีให้เลือก 8 หัวข้อ

- ข้อมูลที่ต้องการของผู้ตอบแบบเลือกว่าต้องการให้ออบต.ห้วยแก้วดำเนินการแก้ไขปรับปรุงด้านการบริหารจัดการในสำนักงานในเรื่องใดมากที่สุด ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) มีให้เลือก 8 หัวข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับความพึงพอใจ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีข้อความแบ่งออกเป็น 5 ด้าน

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด เกี่ยวกับข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะอื่น ๆ

3) การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ได้สร้างเป็นแบบสำรวจ ซึ่งได้ดำเนินการเป็นขั้นตอน ดังนี้

3.1) ศึกษาหลักการสร้างแบบสอบถามและกำหนดกรอบแนวความคิดในการการประเมิน

3.2) ศึกษาข้อมูลจากผลการประเมินที่เกี่ยวข้อง หนังสือ เอกสารต่าง ๆ เพื่อใช้แนวทางในการสร้างคำถามของแบบสอบถาม

3.3) กำหนดประเด็นและขอบเขตของคำถาม ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และประโยชน์ของการประเมิน

3.4) เสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับหากมีข้อปรับปรุงแก้ไขจึงปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ ก่อนนำแบบสอบถามไปใช้จริง

4) การรวบรวมข้อมูล

ผู้ประเมินได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการออกพื้นที่ตามโครงการอบต.เคลื่อนที่ ประจำปี 2557 เพื่อพบปะประชาชนทั้ง 17 หมู่บ้าน โดยขอความร่วมมือให้ประชาชนที่เข้ารับบริการสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้วตลอดจนผู้นำตอบแบบสำรวจอีกจำนวน 340 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งหมด 285 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 83.82

5) การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลผู้ประเมินได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามที่เกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้วิธีหาค่าความถี่โดยสรุปมาเป็นค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X})

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด เกี่ยวกับข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะอื่น ๆ

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percent = %)

2. ค่าเฉลี่ย (Mean = \bar{X})

รายงานผลข้อมูลจะวิเคราะห์ทั้งในภาพรวมของความพึงพอใจ แบ่งออกเป็น 5 ระดับความคิดเห็น คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยค่าเฉลี่ย (\bar{X}) โดยใช้เกณฑ์ในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.50 - 5.00	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	พึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.50 - 4.49	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	พึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.50 - 3.49	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	พึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.50 - 2.49	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	พึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 - 1.49	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	พึงพอใจน้อยที่สุด

6) เป้าหมายของการสำรวจข้อมูล

1) ทราบระดับความพึงพอใจและความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ว

2) นำผลการสำรวจมาประกอบการพิจารณาวางแผนการดำเนินงาน และประกอบการพิจารณาการตัดสินใจบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ว

3) มีแนวทางในการพัฒนาชุมชนไปในทิศทางที่สอดคล้องตรงตามความคิดเห็นของประชาชน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ตารางที่ 1 แสดงค่าร้อยละของสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	160	56.14
หญิง	125	43.86
รวม	285	100

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นผู้ชาย 160 คน คิดเป็นร้อยละ 56.14 และเป็นผู้หญิง 125 คน คิดเป็นร้อยละ 43.86

ตารางที่ 2 แสดงค่าร้อยละของสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
ผู้นำ	24	8.42
คณะกรรมการหมู่บ้าน	78	27.37
ประชาชนทั่วไป	183	64.21
รวม	285	100

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นประชาชนทั่วไป 183 คน คิดเป็นร้อยละ 64.21 รองลงมามีสถานภาพเป็นคณะกรรมการหมู่บ้าน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 27.37 และมีสถานภาพเป็นผู้นำที่สุด 24 คน คิดเป็นร้อยละ 8.42

ตารางที่ 3 แสดงค่าร้อยละของความต้องการของผู้ตอบแบบสำรวจที่ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลช่วยแก้ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงมากที่สุดในภาพรวม (โดยให้เลือกเพียง 1 คำตอบ)

ด้าน	จำนวน	ร้อยละ
บุคลากร	3	1.05
การบริหารจัดการ	5	1.76
ถนนเพื่อการสัญจร	27	9.47
ถนนเข้าสู่การเกษตร	58	20.35
แหล่งน้ำเพื่อการสาธารณสุข	55	19.30
แหล่งน้ำเพื่อการเกษตร	108	37.90
ไฟฟ้าสาธารณะ	26	9.12
อื่น ๆ	3	1.05
รวม	285	100

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลช่วยแก้ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านต่าง ๆ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังต่อไปนี้

ลำดับที่ 1	ด้านแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร	ร้อยละ 37.90
ลำดับที่ 2	ด้านถนนเข้าสู่การเกษตร	ร้อยละ 20.35
ลำดับที่ 3	ด้านแหล่งน้ำเพื่อการสาธารณสุข	ร้อยละ 19.30
ลำดับที่ 4	ด้านถนนเพื่อการสัญจร	ร้อยละ 9.47
ลำดับที่ 5	ด้านไฟฟ้าสาธารณะ	ร้อยละ 9.12