รายงานผลการประเมิน

การสำรวจความพึงพอใจผู้มาขอรับบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโก
อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์

ส่วนที่ ๕

สรุปผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโก อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์ มิติที่ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีจุดประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโก ให้ผู้รับบริการประทับใจ ด้านขั้นตอนขบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อศึกษาความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการว่าอยู่ในระดับใด พึงพอใจขนาดไหน เพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบบริการ การบริหารจัดการองค์กรเพื่อพัฒนาการบริหารบุคลากร สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ซึ่งสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างของประชากร จำนวน ๑๐๐ คน โดยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม โดยมีระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๘๐ ขึ้นไป คะแนนเท่ากับ ๗ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๙๐.๙๐

จากแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโก อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์ การบริการจะเกิดขึ้นมีขบวนการ ๒ ฝ่ายคือ ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ ขั้นตอน สิ่งอำนวยความสะดวกเป็นสิ่งประกอบ จากแบบสอบถามให้ผู้รับบริการทำเครื่องหมาย ระดับมากที่สุด มาก ปานกลาง คณะผู้ประเมินเห็นว่าความพึงพอใจของผู้มารับบริการควรจะเริ่มตั้งแต่ระดับ ปานกลาง มาก มากที่สุด ส่วนระดับความพึงพอใจ น้อยและปรับปรุง ถือว่าไม่มีความพึงพอใจสรุปการประเมิน จึงคิดจากคะแนนเฉลี่ยจากระดับปานกลาง มาก มากที่สุด จากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๑๐๐ คนดังนี้

มีค่าเฉลี่ย (x) = ๙๐.๙๐ ฉะนั้นเมื่อเทียบคะแนน องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโก อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์ ได้ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการคะแนนที่ได้ เท่ากับ ๗ คะแนน

จุดเด่นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโก ต้องรักษาให้คงอยู่

๑. ขั้นตอนการให้บริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว บริการประชาชนเป็นอันดับแรก
๒. มีป้ายแสดงขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน และเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม
๓. มีการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร ให้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโก ในการด้านการให้บริการ

๑. พนักงานเจ้าหน้าที่ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษย์สัมพันธ์ บริการเป็นที่น่าพอใจ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
ส่วนที่ ๑ บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน	๑
วัตถุประสงค์ของการประเมิน	๒
ขอบเขตของการประเมิน	๒
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๓
ส่วนที่ ๒ เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประเมิน	
แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	๔
ส่วนที่ ๓ วิธีการดำเนินการ	
ผู้รับบริการและกลุ่มตัวอย่าง	๖
เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	๖
ส่วนที่ ๔ ผลการสำรวจความพึงพอใจ	
ผลการปฏิบัติงานและการวิเคราะห์ข้อมูล	๑๑
ส่วนที่ ๕	
สรุปผลการประเมินและข้อแนะนำ	๑๗
ภาคผนวก	
แบบสอบถาม	

คำนำ

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโก ได้ตระหนักถึงภาระหน้าที่ในการให้บริการประชาชนในด้านต่างๆ จึงกำหนดให้มีการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในด้านคุณภาพการให้บริการ ให้พิจารณาสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามมิติที่ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการ ๒.๑ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยสำรวจความพึงพอใจประกอบด้วยประเด็นสำคัญดังนี้ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งผู้รับบริการหมายถึงประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโกในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ในการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโก จะเป็นประโยชน์ให้ประชาชนทั้งทางด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก นำมาพัฒนาระบบการให้บริการที่มีคุณภาพ มีความพึงพอใจสำหรับผู้บริการและผู้รับบริการส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนในตำบลบ้านตะโก ดีขึ้น

ส่วนที่ ๔
ผลการสำรวจความพึงพอใจ

เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการประเมิน คณะกรรมการประเมิน ได้นำเสนอข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ ให้บริการ ๑๐๐ คน

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ส่วนที่ ๑	**ข้อมูล** จำนวนครั้งที่มารับบริการ	**จำนวน (คน)**	**ร้อยละ**
ข้อมูลเบื้องต้น	๑ ครั้ง/เดือน	๑๕	๑๕
	๒ ครั้ง/เดือน	๓	๓
	๓ ครั้ง/เดือน	๒	๒
	๑ ครั้ง/ปี	๕๑	๕๑
	๒ ครั้ง/ปี	๒๙	๒๙
ช่วงเวลาที่มาติดต่อ	๐๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น.	๓๐	๓๐
	๑๐.๐๑ - ๑๒.๐๐ น.	๔๕	๔๕
	๑๒.๐๑ - ๑๔.๐๐ น.	๒๐	๒๐
	๑๔.๐๑ - เวลาปิดทำการ	๕	๕
เพศ	ชาย	๔๓	๔๓
	หญิง	๕๗	๕๗
อายุ	ต่ำกว่า ๑๙ ปี	๘	๘
	๒๐-๒๕ ปี	๕	๕
	๒๖-๓๕ ปี	๒	๒
	๓๖-๔๕ ปี	๙	๙
	๔๖-๖๐ ปี	๕๓	๕๓
	มากกว่า ๖๐ ปี	๒๓	๒๓
สถานภาพ	โสด	๕	๕
	สมรส	๗๗	๗๗
	หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	๑๘	๑๘
การศึกษา	ประถมศึกษา	๖๐	๖๐
	มัธยมศึกษา	๒๕	๒๕
	ปวช./ปวส.	๖	๖
	ปวท./อนุปริญญา	๔	๔
	ปริญญาตรี	๕	๕
	สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อาชีพ	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๖	๖
	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๗	๗
	ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	-	-

	ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	-	-
	นักเรียน/นักศึกษา	๖	๖
	รับจ้างทั่วไป	๕	๕
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	๓	๓
	เกษตรกร/ประมง	๗๐	๗๐
	ว่างงาน	๓	๓
	อื่นๆ.....	-	-
รายได้	ต่ำกว่า ๒,๐๐๐ บาท	๕	๕
	๒,๐๐๐-๔,๐๐๐ บาท	๙	๙
	๔,๐๐๑-๖,๐๐๐ บาท	๓๕	๓๕
	๖,๐๐๑-๘,๐๐๐ บาท	๓๙	๓๙
	๘,๐๐๑-๑๐,๐๐๐ บาท	๑๐	๑๐
	๑๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป	๒	๒
ที่อยู่ปัจจุบัน	ในเขตตำบล	๘๓	๘๓
	นอกเขตตำบล	๑๗	๑๗

จากตารางที่ ๑ พบว่า จำนวนประชากรที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโก จำนวน ๑๐๐ คน ดังนี้

จำนวนครั้ง ของการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโก อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน ๑ ครั้ง/ปี มากที่สุดจำนวน ๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑๑ จำนวน ๒ ครั้ง/ปี จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙ จำนวน ๑ ครั้ง/เดือน จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕ ตามลำดับ

ช่วงเวลาที่ประชาชนมารับบริการ ส่วนราชการอื่นมาติดต่อจะเป็นช่วงเช้าเวลา ๑๐.๐๑-๑๒.๐๐ น. จำนวน ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕ ช่วงเวลา ๐๘.๓๐ – ๑๒.๐๐ น. จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐ ช่วงเวลา ๑๒.๐๑-๑๔.๐๐ น. จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐ ตามลำดับ

เพศ ของประของประชากรที่มาขอรับบริการ เพศชาย จำนวน ๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓ เพศหญิง จำนวน ๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗ ตามลำดับ

อายุ ช่วงอายุของประชากร อายุ ๔๖ - ๖๐ ปี จำนวน ๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓ อายุมากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐ อายุ ๓๖ - ๔๕ ปี จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ๙ ตามลำดับ

สถานภาพ ของประชากร สถานภาพสมรส จำนวน ๗๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๗ สถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘ และสถานภาพโสด จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕ ตามลำดับ

ระดับการศึกษา ระดับประถมศึกษา/หรือต่ำกว่าประถมศึกษา จำนวน ๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐ ระดับมัธยมศึกษา จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕ ระดับ ปวช./ปวส. จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓ ตามลำดับ

อาชีพประกรกลุ่มตัวอย่าง อาชีพเกษตรกร จำนวน ๗๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗ อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖ ตามลำดับ

รายได้ของประชากร รายได้ ๖,๐๐๑ – ๘,๐๐๐ บาท จำนวน ๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙ รายได้ ๔,๐๐๑ - ๖,๐๐๐ บาท จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕ รายได้ ๘,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๐ คนคิดเป็นร้อยละ ๑๐ ตามลำดับ

ที่อยู่อาศัย อาศัยอยู่เขตตำบลบ้านตะโก จำนวน ๘๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๓ และอาศัยอยู่นอกเขตตำบลบ้านตะโก จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจด้านต่างๆ ของหน่วยงาน	**ความพึงพอใจ**				
	พอใจ (๕)	ค่อนข้างพอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อยพอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
<u>ความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ</u> ๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๖๘	๒๒	๓	๕	๒
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๗๐	๒๒	๕	๓	๐
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๖๘	๒๑	๙	๑	๑
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๗๕	๑๒	๖	๔	๓
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๗๓	๑๗	๖	๒	๒
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	๗๔	๒๓	๒	๑	๐
<u>ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ</u> ๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๖๖	๒๖	๕	๑	๒
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๖๓	๒๙	๔	๓	๑
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๗๐	๑๗	๑๐	๒	๑
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๗๐	๒๐	๗	๑	๒
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๖๕	๒๗	๔	๒	๒
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๖๐	๒๕	๘	๓	๔
<u>ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u> ๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๖๓	๓๐	๔	๒	๑
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ ที่นั่งคอยรับบริการ	๗๐	๒๓	๕	๑	๑
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๖๐	๓๐	๕	๓	๒
๔. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๗๐	๒๖	๒	๑	๑
๕. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๖๐	๒๘	๑๐	๐	๒

๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๖๕	๒๕	๖	๒	๒
๗. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๗๐	๒๐	๓	๔	๓
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๖๑	๓๐	๗	๑	๑

ตารางที่ ๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	**ความพึงพอใจ**				
	พอใจ (๕)	ค่อนข้างพอใจ (๔)	เฉย ๆ (๓)	ไม่ค่อยพอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
<u>ความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ</u> ๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๖๘+๒๒=๙๐				
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๗๐+๒๒=๙๒				
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๖๘+๒๑=๘๙				
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๘๑+๑๒=๙๓				
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๗๓+๑๗=๙๐				
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	๗๔+๒๓=๙๗				
ค่าเฉลี่ยรวม	**๙๑.๘๓**				

ตารางที่ ๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (๕)	ค่อนข้างพอใจ (๔)	เฉย ๆ (๓)	ไม่ค่อยพอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
<u>ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ</u> ๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๖๖+๒๖=๙๒				
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๖๓+๒๙=๙๒				
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๗๐+๑๗=๘๗				
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๗๐+๒๐=๙๐				
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๖๕+๒๗=๙๒				
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๖๐+๒๕=๘๕				
ค่าเฉลี่ยรวม	**๘๙.๕๐**				

ตารางที่ ๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (๕)	ค่อนข้างพอใจ (๔)	เฉย ๆ (๓)	ไม่ค่อยพอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
<u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u> ๑.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๖๓+๓๐=๙๓				
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๗๐+๒๓=๙๓				
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๖๐+๓๐=๙๐				
๔. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๗๐+๒๖=๙๖				
๕. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๖๐+๒๘=๘๘				
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๖๕+๒๕=๙๐				
๗. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๗๐+๒๐=๙๐				
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๖๑+๓๐=๙๑				
เฉลี่ยรวม	**๙๑.๓๗**				

จากตารางที่ ๓ พบว่าความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ แสดงค่าเฉลี่ย (x) และร้อยละระดับความพึงพอใจของประชากรกลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโก อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์

ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการรวดเร็วไม่ยุ่งยาก รอไม่นาน งานไม่ยุ่ง มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารงานกิจการของ อบต. ให้ประชาชนได้ทราบถึง ปริมาณงาน เอกสาร แบบฟอร์ม เพียงพอต่อการให้บริการ หลักฐานที่ใช้ประกอบการขอรับบริการตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับพอใจ/ ค่อนข้างพอใจ ค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๑.๘๓

จากตารางที่ ๔ พบว่าความพึงพอใจด้าน เจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ พนักงานเจ้าหน้าที่ อบต. ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษย์สัมพันธ์ดี เต็มใจให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการบริการรวดเร็วถูกต้อง มีความรู้ในภารกิจให้คำแนะนำพร้อมรับคำทักท้วง มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ/ค่อนข้างพอใจ ค่าเฉลี่ยร้อยละ ๘๙.๕๐

จากตารางที่ ๕ พบว่าความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สภาพภายนอกโดยรวมสำนักงานสะอาดเรียบร้อย ร่มรื่น ด้านการให้บริการภายในสำนักงาน มีบริการน้ำดื่มฟรี มีที่นั่งรอหนังสือพิมพ์อ่านรอขณะรับบริการ มีทีวีดูข่าวสาร มีบริการอินเทอร์เน็ตในเวลาราชการ มีห้องน้ำให้บริการเพียงพอ ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับพอใจ/ค่อนข้างพอใจ ค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๑.๓๗

สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของประชากรกลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโก อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์ มีค่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมากกว่าร้อยละ ๘๐ ขึ้นไป คะแนนเท่ากับ ๗ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๙๐.๙๐

ส่วนที่ ๓
วิธีดำเนินการ

รายละเอียดเกี่ยวกับการดำเนินเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับผลการอำนวยความสะดวกและการให้บริการ คือ การเตรียมแบบสอบถาม เพื่อให้ตรงกับหัวข้อประเด็นที่จะทำการสำรวจ การเตรียมงานสำรวจ เพื่อให้ครอบคลุมผู้ให้บริการทุกส่วน ทุกหมู่บ้าน กระจายให้ทั่วทั้งตำบล ทุกงานที่รับบริการ เกิดความสมดุล ไม่มาก ไม่น้อยเกินไป การอธิบายวิธีกรอกแบบสอบถาม การตรวจสอบความถูกต้องของการกรอกแบบสอบถาม

๓.๑ ผู้รับบริการและกลุ่มตัวอย่าง

คือประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโก อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์

ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง ในเขตตำบลบ้านตะโก จำนวน ๙ หมู่บ้าน ประชากร ๓,๔๑๔ คน แบ่งเป็นประชากรชาย ๑,๖๘๗ คน ประชากรหญิง ๑,๗๒๗ คน และ เจ้าหน้าที่ของรัฐหน่วยงานภาครัฐและ เอกชนที่มารับบริการ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจโดยการสุ่มแยกสำรวจเฉลี่ยจำนวน ๙ หมู่บ้าน และส่วนราชการและภาคเอกชนจำนวน รวมทั้งสิ้น ๑๐๐ คน

๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

คือแบบสอบถามที่ออกแบบให้ตรงกับประเด็น ในมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ๒.๑ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ มี ๓ ประเด็น คือ

๑. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
๒. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๓. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโก
****

ตอนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้น

๑. ท่านมารับบริการที่หน่วยงานนี้บ่อยเพียงใด ประมาณ.....ครั้งต่อเดือน หรือ.....ครั้งต่อปี
๒. ท่านมักจะมารับบริการที่หน่วยงานนี้ในช่วงเวลาใด
☐ ๘:๓๐ - ๑๐:๐๐ น. ☐๑๐:๐๑ - ๑๒:๐๐ น. ☐๑๒:๐๑ - ๑๔:๐๐ น. ☐๑๔:๐๑ - เวลาปิดทำการ

ตอนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ๑. ☐ ชาย ๒.☐ หญิง

๒. อายุ ๑. ☐ ต่ำกว่า ๑๙ ปี ๒. ☐ ๒๐-๒๕ ปี ๓. ☐ ๒๖-๓๕ ปี
๔. ☐ ๓๖-๔๕ ปี ๕. ☐ ๔๖-๖๐ ปี ๖. ☐ มากกว่า ๖๐ ปี

๓. สถานภาพสมรส ๑. ☐ โสด ๒.☐ สมรส ๓.☐ ม่าย / หย่า / แยกกันอยู่

๔. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด ๑. ☐ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า / ไม่ได้เรียน ๒.☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
๓. ☐ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ๔.☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
๕. ☐ ปริญญาตรี ๖.☐ สูงกว่าปริญญาตรี

๕. อาชีพประจำ ๑. ☐ รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ ๒. ☐ ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท
๓. ☐ ผู้ประกอบการ / เจ้าของธุรกิจ ๔. ☐ ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ
๕. ☐ นักเรียน / นักศึกษา ๖. ☐ รับจ้างทั่วไป
๗. ☐ แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ ๘. ☐ เกษตรกร / ประมง
๙. ☐ ว่างงาน ๑๐.☐ อื่น ๆ .....

๖. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ๑. ☐ ต่ำกว่า ๒,๐๐๐บาท ๒. ☐ ๒,๐๐๑-๔,๐๐๐บาท ๓. ☐ ๔,๐๐๑-๖,๐๐๐บาท
๔. ☐ ๖,๐๐๑-๘,๐๐๐บาท ๕. ☐ ๘,๐๐๑-๑๐,๐๐๐บาท๖☐ ๑๐,๐๐๐บาทขึ้นไป

๗. ปัจจุบันอาศัยอยู่ ๑. ☐ ในเขตตำบลบ้านตะโก ๒. ☐ นอกเขตตำบลบ้านตะโก

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔)
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโก
****

<u>ตอนที่ ๑</u> ข้อมูลเบื้องต้น

๑. ท่านมารับบริการที่หน่วยงานนี้บ่อยเพียงใด ประมาณ.....ครั้งต่อเดือน หรือ.....ครั้งต่อปี
๒. ท่านมักจะมารับบริการที่หน่วยงานนี้ในช่วงเวลาใด
☐ ๘:๓๐ - ๑๐:๐๐ น. ☐๑๐:๐๑ - ๑๒:๐๐ น. ☐๑๒:๐๑ - ๑๔:๐๐ น. ☐๑๔:๐๑ - เวลาปิดทำการ

<u>ตอนที่ ๒</u> ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ๑. ☐ ชาย ๒.☐ หญิง

๒. อายุ ๑. ☐ ต่ำกว่า ๑๙ ปี ๒. ☐ ๒๐-๒๕ ปี ๓. ☐ ๒๖-๓๕ ปี
๔. ☐ ๓๖-๔๕ ปี ๕. ☐ ๔๖-๖๐ ปี ๖. ☐ มากกว่า ๖๐ ปี

๓. สถานภาพสมรส ๑. ☐ โสด ๒.☐ สมรส ๓.☐ ม่าย / หย่า / แยกกันอยู่

๔. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด ๑. ☐ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า / ไม่ได้เรียน ๒.☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
๓. ☐ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ๔.☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
๕. ☐ ปริญญาตรี ๖.☐ สูงกว่าปริญญาตรี

๕. อาชีพประจำ ๑. ☐ รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ ๒. ☐ ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท
๓. ☐ ผู้ประกอบการ / เจ้าของธุรกิจ ๔. ☐ ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ
๕. ☐ นักเรียน / นักศึกษา ๖. ☐ รับจ้างทั่วไป
๗. ☐ แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ ๘. ☐ เกษตรกร / ประมง
๙. ☐ ว่างงาน ๑๐.☐ อื่น ๆ .....

๖. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ๑. ☐ ต่ำกว่า ๒,๐๐๐บาท ๒. ☐ ๒,๐๐๑-๔,๐๐๐บาท ๓. ☐ ๔,๐๐๑-๖,๐๐๐บาท
๔. ☐ ๖,๐๐๑-๘,๐๐๐บาท ๕. ☐ ๘,๐๐๑-๑๐,๐๐๐บาท๖☐ ๑๐,๐๐๐บาทขึ้นไป

๗. ปัจจุบันอาศัยอยู่ ๑. ☐ ในเขตตำบลบ้านตะโก ๒. ☐ นอกเขตตำบลบ้านตะโก

<u>ตอนที่ ๓</u> ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (๕)	ค่อนข้างพอใจ (๔)	เฉย ๆ (๓)	ไม่ค่อยพอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
<u>ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ</u> ๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
<u>ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ</u> ๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี					
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					

<u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u> ๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
๔. ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ					
๕. คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ					
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
๗. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้					

*โปรดระบุปัญหาในการให้บริการ (ชื่องานบริการ).....

*โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริหาร (ชื่องานบริการ).....

<u>ตอนที่ ๓</u> ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (๕)	ค่อนข้างพอใจ (๔)	เฉย ๆ (๓)	ไม่ค่อยพอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
<u>ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ</u> ๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
<u>ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ</u> ๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี					
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					

<u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u> ๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
๔. ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ					
๕. คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ					
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
๗. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้					

*โปรดระบุปัญหาในการให้บริการ (ชื่องานบริการ).....

*โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริหาร (ชื่องานบริการ).....

๓.๓ การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ประเมินวิเคราะห์ข้อมูลที่ออกแบบสอบถามสำรวจ โดยเทียบบัญญัติไตรยางศ์หาค่าเฉลี่ยเป็นร้อยละ นอกจากนี้ผู้ประเมิน ได้กำหนดเกณฑ์ในการการวิเคราะห์ข้อมูลของ Likert ซึ่งประเมิน ๕ ระดับคือ

คะแนน ๕ หมายถึง ระดับความพึงพอใจ พอใจมาก
คะแนน ๔ หมายถึง ระดับความพึงพอใจ พอใจ
คะแนน ๓ หมายถึง ระดับความพึงพอใจ เฉยๆ
คะแนน ๒ หมายถึง ระดับความพึงพอใจ ไม่ค่อยพอใจ
คะแนน ๑ หมายถึง ระดับความพึงพอใจ ไม่พอใจควรปรับปรุง

คะแนนเทียบกับระดับร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโก กำหนดในมิติที่ ๒

ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๘๐ ขึ้นไป คะแนนเท่ากับ ๗
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๗๕-๘๐ คะแนนเท่ากับ ๖
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๗๐-๗๕ คะแนนเท่ากับ ๕
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๖๕-๗๐ คะแนนเท่ากับ ๔
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๖๐-๖๕ คะแนนเท่ากับ ๓
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๕๕-๖๐ คะแนนเท่ากับ ๒
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๕๐-๕๕ คะแนนเท่ากับ ๑
ระดับความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ ๕๐ คะแนนเท่ากับ ๐

๓.๔ การคิดค่าเฉลี่ย

ระดับความพึงพอใจ	พอใจมาก	หมายถึง คะแนนเฉลี่ย ๔ ขึ้นไป
ระดับความพึงพอใจ	พอใจ	หมายถึง คะแนนเฉลี่ย ๓-๓.๙
ระดับความพึงพอใจ	เฉยๆ	หมายถึง คะแนนเฉลี่ย ๒.๕-๒.๙
ระดับความพึงพอใจ	ไม่ค่อยพอใจ	หมายถึง คะแนนเฉลี่ย ๒.๔-๑.๕
ระดับความพึงพอใจ	ไม่พอใจควรปรับปรุง	หมายถึง คะแนนเฉลี่ย ต่ำกว่า ๑.๔

ส่วนที่ ๒
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประเมิน

การให้บริการจะดีหรือไม่อาจเกี่ยวข้องกับเนื้อหาของการจัดกิจกรรมให้บริการ ซึ่งเป็นที่แน่นอนว่าในโลกแห่งการแข่งขันทางธุรกิจนั้นทุกองค์กรย่อมต้องตระหนักเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกในการที่จะให้บริการที่ดีแก่ผู้มารับบริการ ถึงกระนั้นก็ตามผู้ให้บริการยังคงพบว่าลูกค้าหรือคนที่มารับบริการยังคงไม่พอใจอยู่ดี ในขณะเดียวกันพนักงานที่มีบทบาทในการให้บริการ ก็ยังคงสับสนในบทบาทของตนเองและไม่รู้ว่าจะแสดงบทบาทการให้บริการอย่างไร จึงจะประทับใจทุกฝ่ายในกรณีนี้การประเมินมีความเห็นว่าปัญหาสำคัญของการให้และการรับบริการเป็นปัญหาที่เกี่ยวกับ การรับรู้ ความพึงพอใจ ผู้มีบทบาทในการให้บริการรับรู้ พึงพอใจ ว่าการบริการนั้นคืออะไรเขารับรู้อย่างไรก็มักแสดงออกทางพฤติกรรมไปอย่างนั้น ในส่วนของผู้รับบริการเมื่อเข้ามาสู่การบริการด้วยความต้องการของผู้รับบริการเขาจะต้องได้รับการบริการให้เป็นไปในแนวทางของผู้รับบริการ ความต้องการ สุดท้ายความพึงพอใจขนาดไหนหากการให้บริการนั้นสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ ผู้รับบริการย่อมมีความประทับใจ เกิดความพึงพอใจ

๒.๑ ความพึงพอใจ การรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการ

คณะกรรมการประเมินต้องศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ การรับรู้การให้บริการและการรับบริการของประชาชนผู้มารับบริการ โดยตรงหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโก อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์ ไม่เฉพาะเจาะจงในเรื่องอาชีพ อายุ เพศ การศึกษา เพียงอยากทราบความพึงพอใจ การรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการและความต้องการของผู้มารับรับบริการ เมื่อต้องการรับบริการ จึงออกแบบสอบถามชนิดปลายเปิด ทำการสอบถามประชาชนบุคคลผู้มารับบริการโดยตรง ได้รับคำตอบรวม ๑๐๐ คน โดยกำหนดประเด็น คำถามดังนี้

- ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโก อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด มาก ปานกลาง ตามแบบสอบถามที่ให้ผู้มารับบริการกรอกข้อมูล

๒.๒ แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

๒.๒.๑ ความหมายของความพึงพอใจ ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นผลจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาประสงค์ ความพึงพอใจโดยทั่วไปตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Satisfaction และยังมีผู้ให้ความหมายคำว่า “ความพึงพอใจ” สรุปได้ดังนี้

คณิต ดวงหัสดี ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความรู้สึกชอบ หรือพอใจของบุคคลที่มีต่อผลการทำงานและองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่นๆ ถ้าที่ทำงานหรือองค์ประกอบเหล่านั้นตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ บุคคลนั้นจะเกิดความพึงพอใจในงานขึ้น จะอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจรวมทั้งสติปัญญาให้แก่งานของตนให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีคุณภาพ

Gilmer อ้างถึงในเพ็ญแข ช่อมณี ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ผลของเจตคติต่างๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์กร องค์ประกอบของงานและมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานซึ่งความพึงพอใจนั้นได้แก่ ความพึงพอใจในผลงาน ความรู้สึกว่าได้รับการยกย่องนับถือและความรู้สึกว่ามีความต้องการในการปฏิบัติงาน[๑]

Morse อ้างถึงใน สันติ ธรรมชาติ ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่ลดความตึงเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลง ถ้ามีความตึงเครียดมากก็จะเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ความตึงเครียดเป็นผลรวมจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อคราวใดความต้องการได้รับการตอบสนองก็จะทำให้ความเครียดน้อยลง เป็นเป็นผลให้เกิดความพึงพอใจ จากคำนิยามของ Morse ทำให้นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไปในทิศทางที่คล้ายคลึงกัน โดยเน้นความพึงพอเกิดจากการได้รับการตอบสนอง เช่น Hoy and Miskel กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีต่องานซึ่งมักเกี่ยวข้องกับคุณค่าและความต้องการของบุคคลด้วย[๒]

Oskamps อ้างถึงใน ประภาภรณ์ สุรปภา ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจมีความหมายอยู่ ๓ นัยคือ

๑. ความพึงพอใจหมายถึง สภาพการณ์ที่ผลปฏิบัติจริงได้เป็นไปตามที่บุคคลคาดหวังไว้
๒. ความพึงพอใจหมายถึง ระดับความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการ
๓. ความพึงพอใจหมายถึง งานที่ได้ตอบสนองต่อคุณภาพของบุคคล[๓]

---

[๑] Gilmer ความหมายของความพึงพอใจ Google เรียกดูเมื่อ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๖

[๒] Morse ความหมายของความพึงพอใจ Google เรียกดูเมื่อ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๖

[๓] Oskamps ความหมายของความพึงพอใจ Google เรียกดู๒๐ มกราคม ๒๕๖๖

ส่วนที่ ๑
บทนำ

๑. ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน

ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๒๕๐ กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาการเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริตและการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ และต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับการป้องกันการขัดกันแห่งผลประโยชน์และการป้องกันการก้าวก่ายการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการส่วนท้องถิ่นด้วย ดังเห็นได้จากกฎหมายฉบับต่างๆ เช่น พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๙ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ พระราชบัญญัติว่าด้วยการเข้าชื่อเสนอข้อบัญญัติท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ พระราชบัญญัติว่าด้วยการลงคะแนนเสียงเพื่อถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ และพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง พ.ศ. ๒๕๔๒ ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทและอำนาจหน้าที่ต่างๆ เพิ่มมากขึ้นในด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชนสังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการอนุรักษ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการศึกษาศาสนา ศิลปวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านการบริหารจัดการสนับสนุนการปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การบริหารงานองค์กรกับทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพนั้น ต้องมีการพัฒนาศักยภาพของพนักงานในองค์กรอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ความจำเป็นที่ต้องมีการพัฒนานั้นประกอบด้วยการพัฒนาเพื่อความเป็นเลิศ คือมีการแข่งขันนอกเหนือจากกำไร ชื่อเสียง ภาพลักษณ์ การเป็นต้นแบบในทุกระบบ การพัฒนาเพื่อแก้ไขปัญหา เกี่ยวกับคุณภาพของสินค้า บริการ การวางระบบงาน การแบ่งสายงาน การประสานงาน การทำงานเป็นทีม ความมีมนุษย์สัมพันธ์ในการทำงานรวมทั้งปัญหาในด้านระเบียบกฎหมาย ข้อบังคับ การพัฒนาเพื่อให้การบริการเป็นที่พึงพอใจ การบริการที่ทันสมัยให้เป็นปัจจุบัน จึงต้องพึ่งพาเทคโนโลยีที่มีความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง การพัฒนายังคงพัฒนาในระบบคุณธรรมอยู่ ในสมัยปัจจุบันวัตถุนิยมมีมากกว่าจิตนิยม เห็นประโยชน์ส่วนตัวเป็นใหญ่

นอกจากนี้หากเจ้าหน้าในองค์กรมีคุณธรรม จริยธรรมสามารถลดปัญหาในการทำงานทุกอย่าง พนักงานมีความรู้ความสามรถในการบริหารจัดการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ มีสุขภาพร่างกาย สุขภาพจิตที่ดี มีความอดทนอดกลั้น จะช่วยลดปัญหาความเครียดและความไม่เป็นธรรมในการทำงานได้ หากพนักงานหรือเจ้าหน้ายังมีปัญหาของตนเอง ไม่รู้จักแก้ปัญหา ก็จะส่งผลกระทบต่อการให้บริการ การทำงานในชีวิตประจำวัน ผลการปฏิบัติงานไม่เป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโก อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์ ได้ตระหนักถึงภาระหน้าที่ในการให้บริการประชาชนในด้านต่างๆ จึงให้มีการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในด้านคุณภาพการให้บริการ ให้พิจารณาสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

๒. วัตถุประสงค์ของการประเมิน

ในการประเมินด้านคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโก อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์ดังนี้

๒.๑ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการขององค์บริหารส่วนตำบลบ้านตะโก อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอน ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๒.๒ เพื่อประชาชนจะได้แสดงความต้องการที่จะรับบริการ การบริการตรงตามวัตถุประสงค์

๒.๓ เพื่อให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะในด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโก ในการส่งเสริมประสิทธิภาพประสิทธิผลของระบบการบริหารจัดการด้านการให้บริการ

๓. ขอบเขตของการประเมิน

การประเมินความประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการด้านคุณภาพการให้บริการได้กำหนดขอบเขตการประเมินไว้ดังนี้

๓.๑ ด้านประชากร /กลุ่มตัวอย่าง

๓.๑.๑ ประชากรได้แก่ผู้มารับบริการโดยตรงหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ ภาครัฐ ภาคเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโก อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๓.๒.๒ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงหมายถึง ประชากรในเขตตำบลบ้านตะโก จำนวน ๙ หมู่บ้าน ประชากร ๓,๔๑๔ คน แบ่งเป็นประชากรชาย ๑,๖๘๗ คน ประชากรหญิง ๑,๗๒๗ คน และ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานภาครัฐ เอกชนที่มารับบริการ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจโดยการสุ่มแยกสำรวจเฉลี่ยจำนวน ๙ หมู่บ้าน ส่วนราชการและภาคเอกชนจำนวน รวมทั้งสิ้น ๑๐๐ คน

๓.๒ ด้านตัวแปรของการประเมิน

๓.๒.๑ ตัวแปรต้น ได้แก่ประชากรที่อาศัยในเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโก อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตาม อายุ สถานภาพในชุมชน วุฒิการศึกษา

๑.๓.๒.๒ ตัวแปรตาม ได้แก่ความพึงพอใจของประชาชนที่มาขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโก อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์ พ.ศ. ๒๕๖๕

๓.๓ ด้านเนื้อหาของการประเมิน

การประเมินครั้งนี้เป็นการประเมินเฉพาะในส่วนความพึงพอใจของประชาชนที่มาขอรับการบริการในพื้นที่ตำบลบ้านตะโก อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์ ในมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ๒.๑ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจำนวน ๓ ด้านได้แก่

๓.๓.๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

๓.๓.๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๓.๓.๓ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๓.๔ ด้านระยะเวลาของการประเมิน

ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

๔. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๔.๑ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาเกี่ยวกับการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโก อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านผลการปฏิบัติตามขั้นตอน

๔.๒ เพื่อเป็นแนวทางการปรับปรุงพัฒนาบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโก อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นที่ประทับใจของผู้รับบริการ

๔.๓ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการจาก ผลสะท้อน ผลสรุปของการประเมินเป็นแนวทางในการป้องกัน แก้ไขปัญหาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

๔.๔ เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์ การบริการที่ถูกต้อง ประทับใจ รวดเร็ว จากการพัฒนาระบบการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโก อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์ ให้เป็นที่ยอมรับในด้านการให้บริการ

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโก โทร.๐ ๔๔๑๑ ๐๖๖๑

ที่ บร ๘๘๕๐๑/๐๑ **วันที่** ๒๔ มกราคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการประเมินสำรวจความพึงพอใจผู้มาขอรับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโก

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโก ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโก ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ในมติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ จำนวน ๓ ด้านได้แก่ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวก นั้น

บัดนี้ การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เสร็จเรียบร้อยแล้ว โดยมีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโก อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๙๐.๙๐ เห็นควรนำผลการสำรวจดังกล่าวไปพัฒนาเกี่ยวกับการให้บริการให้ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายมงคลชัย จันเทศ)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด.....

(นายเฟื่องศาสตร์ นรารัมย์)
หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโก

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล.....

(นายอัครเดช มโนธรรม)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโก

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล.....
.....

(นายธนินทร์ อนันตโอฬาร)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโก