



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข

ที่ สร. ๘๓๒๐๑/

วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข

ตามที่คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข หรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการด้านต่างๆ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลทำแผนการปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ รายละเอียดตามแนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(นายประวิทย์ เลาเลิศ)

เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข

- เพื่อโปรดทราบ

สืบทวี.....

(ณฤทธิ ผลเจริญ)

ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักปลัด

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข

- เพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(นางชุตติกาญจน์ คงสุข)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข

() ทราบ

(ลงชื่อ).....

(นายบุญเชบ ทองคำ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ซึ่งสอบถามความคิดเห็นจากผู้รับบริการ จำนวน 213 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น เพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการในประเด็นต่อไปนี้ คือ ระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข อำเภอสำโรงทาบ จำนวน 4 งาน งานบริการที่ต้องการประเมิน คือ

งานด้านที่ 1. ด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)

งานด้านที่ 2. ด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

งานด้านที่ 3. ด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีป้ายและค่าธรรมเนียมที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ)

งานด้านที่ 4. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุช่วงอายุ 70-79 ปี)

นำเสนอผลการประเมินเป็น 2 ตอน คือ ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม และการวัดความพึงพอใจต่อการดำเนินงานและการให้บริการ ตามรายละเอียดต่อไปนี้

4.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตัวอย่างผู้รับบริการที่ได้ในการศึกษานี้ ปรากฏว่าเก็บรวบรวมมาได้ครบถ้วน จำนวน 213 รายตามที่กำหนด โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	213	100.00
หญิง	156	73.24
ชาย	57	26.76
อายุ	213	100.00
ต่ำกว่า 17 ปี	0	0.00
18-24 ปี	2	0.94
25-29 ปี	14	6.57
30-39 ปี	36	16.90
40-49 ปี	16	7.51
50-59 ปี	25	11.74
60 ปีขึ้นไป	120	56.34

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามข้อมูลทั่วไป (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สถานภาพสมรส	213	100.00
โสด	22	10.33
สมรส	182	85.45
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	6	2.82
หม้าย	3	1.41
การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด	213	100.00
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	166	77.93
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	14	6.57
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	23	10.80
อนุปริญญาและปริญญาตรี	9	4.23
สูงกว่าปริญญาตรี	1	0.47
อาชีพหลัก	213	100.00
รับราชการ/พนักงานของรัฐ	1	0.47
รับจ้าง	9	4.23
ธุรกิจส่วนตัว	24	11.27
รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานอื่น ๆ ของรัฐ	2	0.94
ผู้รับบำนาญ	0	0.00
เกษตรกร/กรรมกร/กสิกรรม	168	78.87
พนักงานท้องถิ่น/เทศบาล	0	0.00
กำลังศึกษา	0	0.00
อื่น ๆ	9	4.23
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	213	100.00
ไม่มีรายได้	66	30.99
ต่ำกว่า 5,000 บาท	107	50.23
5,001-10,000 บาท	28	13.15
10,001-15,000 บาท	6	2.82
มากกว่า 15,001 บาท	6	2.82

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามการวัดความพึงพอใจในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข ทั้งหมดจำนวน 213 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 156 คน (ร้อยละ 73.24) และเพศชาย จำนวน 57 คน (ร้อยละ 26.76)

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 120 คน (ร้อยละ 56.34) รองลงมา คือ อายุ 30-39 ปี จำนวน 36 คน (ร้อยละ 16.90) และผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 18-24 ปี จำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.94) มีจำนวนน้อยที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 182 ราย คิดเป็นร้อยละ 85.45 รองลงมา ได้แก่ โสด จำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.33 หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.82 และหม้าย จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.41 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 166 ราย คิดเป็นร้อยละ 77.93 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.80 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.57 และระดับอนุปริญญาและปริญญาตรี จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.23 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม/กสิกรรม จำนวน 168 ราย คิดเป็นร้อยละ 78.87 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ อาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.27 อาชีพรับจ้าง และอื่น ๆ จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.23 และอาชีพรัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานอื่น ๆ ของรัฐ จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.94 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 107 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.23 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ ไม่มีรายได้ จำนวน 66 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.99 รายได้ 5,001-10,000 บาท จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.15 และรายได้ 10,001-15,000 บาท และมากกว่า 15,001 บาท จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.82 ตามลำดับ

4.2 ผลการศึกษาข้อมูลการเข้ารับบริการ

คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข อำเภอลำโรงท่า จังหวัดสุรินทร์ ดังนี้

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของประเภทบริการ

ประเภทบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1) งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)	18	8.45
2) งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	37	17.37
3) งานด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีป้ายและค่าธรรมเนียมที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ)	49	23.00
4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุช่วงอายุ 70-79 ปี)	109	51.17
รวม	213	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเข้ารับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุช่วงอายุ 70-79 ปี) จำนวน 109 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.17 งานด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีป้ายและค่าธรรมเนียมที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ) จำนวน 49 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.00 งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) จำนวน 37 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.37 และงานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.45

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของการมาใช้บริการงานด้านต่าง ๆ ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา

การมาใช้บริการ ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ร้อยละ
จำนวน 1 ครั้งต่อเดือน	16	22	11	70	119	55.87
จำนวน 2-3 ครั้งต่อเดือน	1	10	38	28	77	36.15
จำนวน 4-5 ครั้งต่อเดือน	1	4	0	6	11	5.16
มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน	0	1	0	5	6	2.82
รวม	18	37	49	109	213	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการ ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา จำนวน 1 ครั้งต่อเดือนมากที่สุด จำนวน 119 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.87 รองลงมา ได้แก่ จำนวน 2-3 ครั้งต่อเดือน จำนวน 77 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.15 จำนวน 4-5 ครั้งต่อเดือน จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.16 และจำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.82 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของช่วงเวลาที่ใช้บริการบ่อยครั้ง

ช่วงเวลาที่ใช้บริการบ่อยครั้ง	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ร้อยละ
08.30-12.00 น.	15	23	24	78	140	65.73
12.01-13.00 น.	0	5	17	12	34	15.96
13.01-16.30 น.	3	9	7	17	36	16.90
นอกเวลาราชการหรือวันหยุด	0	0	1	2	3	1.41
รวม	18	37	49	109	213	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการช่วงเวลา 08.30-12.00 น. มากที่สุด จำนวน 140 ราย คิดเป็นร้อยละ 65.73 รองลงมา ได้แก่ ช่วงเวลา 13.01-16.30 น. จำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.90 ช่วงเวลา 12.01-13.00 น. จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.96 และนอกเวลาราชการหรือวันหยุด จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.41 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาในการใช้บริการเฉลี่ยต่อครั้ง

ระยะเวลาในการใช้บริการ แต่ละครั้ง	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ร้อยละ
น้อยกว่า 10 นาที	9	11	7	40	67	31.46
10-30 นาที	6	13	32	30	81	38.03
31-60 นาที	2	10	3	31	46	21.60
มากกว่า 1 ชั่วโมง	1	3	7	8	19	8.92
รวม	18	37	49	109	213	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ในภาพรวมระยะเวลาในการใช้บริการเฉลี่ยต่อครั้ง 10-30 นาที มากที่สุด จำนวน 81 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.03 รองลงมา ได้แก่ ระยะเวลา น้อยกว่า 10 นาที จำนวน 67 ราย

คิดเป็นร้อยละ 31.46 ระยะเวลา 31-60 จำนวน 46 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.60 และระยะเวลา มากกว่า 1 ชั่วโมง จำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.92 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของการรับทราบขั้นตอนของการให้บริการ

การรับทราบขั้นตอนของการให้บริการ	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ร้อยละ
ทราบ	16	37	49	105	207	97.18
ไม่ทราบ	2	0	0	4	6	2.82
รวม	18	37	49	109	213	100.00

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการส่วนใหญ่รับทราบขั้นตอนของการให้บริการจำนวน 207 ราย คิดเป็นร้อยละ 97.18 และไม่ทราบขั้นตอนของการให้บริการ จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.82

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของแหล่งรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ

แหล่งรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ร้อยละ
เว็บไซต์	1	1	1	0	3	1.41
สิ่งตีพิมพ์ เช่น จดหมายข่าว	0	0	3	0	3	1.41
การติดประกาศต่าง ๆ	0	0	0	0	0	0.00
ผู้นำชุมชน	16	30	45	105	196	92.02
เพื่อนบ้าน	0	2	0	2	4	1.88
บุคลากรของ อบต.	1	1	0	0	2	0.94
เสียงตามสาย	0	3	0	2	5	2.35
อื่น ๆ	0	0	0	0	0	0.00
รวม	18	37	49	109	213	100.00

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากผู้นำชุมชนมากที่สุด จำนวน 196 ราย คิดเป็นร้อยละ 92.02 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ ทราบจากเสียงตามสาย จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.35 ทราบจากเพื่อนบ้าน จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.88 และทราบจากเว็บไซต์และสิ่งตีพิมพ์ เช่น จดหมายข่าว จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.41 ตามลำดับ

4.3 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ในการวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) 2) งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) 3) งานด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีป้ายและค่าธรรมเนียมที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ) 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุช่วงอายุ 70-79 ปี) โดยคณะดำเนินงานดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ถ้าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในเรื่องต่าง ๆ มาก ย่อมหมายความว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ จำแนกตามงาน

การให้บริการจำแนกตามงาน	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)	4.56	0.63	91.27	มากที่สุด
งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	4.64	0.55	92.87	มากที่สุด
งานด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีป้ายและค่าธรรมเนียมที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ)	4.56	0.64	91.17	มากที่สุด
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุช่วงอายุ 70-79 ปี)	4.66	0.64	93.27	มากที่สุด
รวม	4.61	0.61	92.15	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.61) โดยมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 92.15 เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามงาน พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุช่วงอายุ 70-79 ปี) (\bar{X} = 4.66) คิดเป็นร้อยละ 93.27 งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ งานด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีป้ายและค่าธรรมเนียมที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ) (\bar{X} = 4.56) คิดเป็นร้อยละ 91.17

