

รายงานผลการสำรวจ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลโนนขวาง อำเภอบ้านด่าน จังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ 2562

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
กันยายน 2562

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนขวาง อำเภอบ้านด่าน จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2562 ฉบับนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งวิธีการศึกษาคือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนขวาง อำเภอบ้านด่าน จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ซึ่งเป็นการสำรวจความพึงพอใจตามโครงการหรือภารกิจของงานการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ งานด้านโยธา งานด้านรายได้ และการจัดเก็บภาษี งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีกรอบการประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 50 ปีขึ้นไป สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาประถมศึกษา อาชีพเกษตรกร/ประมง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปีมากกว่า 5 ครั้ง/ปี

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนขวาง อำเภอบ้านด่าน จังหวัดบุรีรัมย์

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนขวาง อำเภอบ้านด่าน จังหวัดบุรีรัมย์ ตามภาระงานหลังทั้ง 4 งาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.39) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 90.65 สามารถสรุปได้ตามภารกิจ ดังนี้

2.1 งานด้านโยธา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.27) ร้อยละความพึงพอใจ 87.25 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.37) ร้อยละความพึงพอใจ 88 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.32) ร้อยละความพึงพอใจ 87.60 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.49) ร้อยละความพึงพอใจ 87.2 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.27) ร้อยละความพึงพอใจ 86.2

2.2 งานด้านรายได้และการจัดเก็บภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.33) ร้อยละความพึงพอใจ 95.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.75$, S.D. = 0.31) ร้อยละความพึงพอใจ 95.0 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = 0.31) ร้อยละความพึงพอใจ 91.80 ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเท่ากัน ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.34 และ 0.34) ร้อยละความพึงพอใจ 90.20

2.3 งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.36) ร้อยละความพึงพอใจ 92 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน และอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.33) ร้อยละความพึงพอใจ 92.6 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.39) ร้อยละความพึงพอใจ 90 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.33) ร้อยละความพึงพอใจ 86.6 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.39) ร้อยละความพึงพอใจ 86.2

2.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.57) ร้อยละความพึงพอใจ 88.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน และอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.55) ร้อยละความพึงพอใจ 90.6 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.51) ร้อยละความพึงพอใจ 88.2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = 0.66) ร้อยละความพึงพอใจ 87.8 และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.54) ร้อยละความพึงพอใจ 85.8

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

- การจัดการถังขยะ
- ควรนำถังขยะมาไว้ในแต่ละครัวเรือน



แบบสอบถาม
สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนขวาง อำเภอบ้านด่าน จังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่อง ที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ.....ปี

3. สถานภาพ

1. โสด

2. สมรส

3. หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

1. ประถมศึกษา

2. มัธยมศึกษาตอนต้น

3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

4. อนุปริญญา/ปวส.

5. ปริญญาตรี

6. สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

1. เกษตรกรรม/ประมง

2. รับจ้างทั่วไป

3. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

4. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ

5. พนักงานบริษัท

6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ต่ำกว่า 5,000 บาท

2. 5,000 - 10,000 บาท

3. 10,001 - 15,000 บาท

4. 15,001 - 20,000 บาท

5. 20,001 - 25,000 บาท

6. 25,000 บาทขึ้นไป

7. จำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี

1. น้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี 2. 3 - 5 ครั้ง/ปี
 3. มากกว่า 5 ครั้ง/ปี

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในโครงการหรืองานบริการ จำนวน ๔ งาน ดังนี้

1. งานด้านโยธา
2. งานด้านรายได้และการจัดเก็บภาษี
3. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ซึ่งแต่ละงานประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่อง ที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด ดังนี้

- | | | |
|---|---------|-----------------------------|
| 5 | หมายถึง | ท่านมีความพึงพอใจมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | ท่านมีความพึงพอใจมาก |
| 3 | หมายถึง | ท่านมีความพึงพอใจปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | ท่านมีความพึงพอใจน้อย |
| 1 | หมายถึง | ท่านมีความพึงพอใจน้อยที่สุด |

1. งานด้านโยธา

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย คำชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)					
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ					

1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ					
6. จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย					
7. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ					
8. จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย					
9. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
10. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น					
1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
11. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
12. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
13. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
14. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น					
15. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
16. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ					
17. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ					
18. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ					
19. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ					
20. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน					

2. งานด้านรายได้และการจัดเก็บภาษี

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					

3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)					
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ					
2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ					
6. จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย					
7. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ					
8. จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย					
9. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
10. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น					
2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
11. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
12. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
13. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
14. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น					
15. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน					
2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
16. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ					
17. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ					
18. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มารับบริการ					
19. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ					
20. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน					

3. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
3.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)					
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ					
3.2 ด้านช่องทางการให้บริการ					
6. จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย					
7. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ					
8. จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย					
9. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
10. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น					
3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
11. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
12. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
13. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
14. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น					
15. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน					
3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
16. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ					
17. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ					
18. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ					

19. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ					
20. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน					

4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
4.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับ ก่อนหลัง)					
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ					
4.2 ด้านช่องทางการให้บริการ					
6. จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย					
7. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ					
8. จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย					
9. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
10. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น					
4.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
11. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
12. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
13. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่					
14. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น					
15. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน					

4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
16. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ					
17. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ					
18. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ					
19. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ					
20. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

1. ท่านมีข้อคิดเห็นที่ไม่พอใจในเรื่องใด (โปรดระบุ)

1).....

2).....

2. ท่านมีข้อคิดเห็นพึงพอใจในเรื่องใด (โปรดระบุ)

1).....

2).....

3. ท่านมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงในการให้บริการอย่างไร (โปรดระบุ)

1).....

2).....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ
องค์การบริหารส่วนตำบลโนนขวาง อำเภอบ้านด่าน จังหวัดบุรีรัมย์