

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจาก

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง
อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว



จัดทำโดย
คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว
พ.ศ. 2562

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง
อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว

เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง

คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว
พ.ศ. ๒๕๖๒

คำนำ

การประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติและบริการในภารกิจงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ถือเป็นช่องทางหนึ่งที่ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของประชาชน ต่อระบบการปฏิบัติงานและการให้บริการในรูปแบบต่างๆ ซึ่งผลที่ได้จากการประเมิน สามารถนำไปพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง และเป็นระบบซึ่งจะส่งผลที่ดีโดยรวม ทั้งหน่วยงานผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ประกอบกับปัจจุบันเทคโนโลยีที่ทันสมัย ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงด้านข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็วประชาชนมีโอกาสนในการรับรู้ข่าวสารได้มากและครอบคลุมขึ้น ทำให้มีความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านต่างๆ มากยิ่งขึ้น ตลอดจนต้องการมีคุณภาพชีวิตที่ดี องค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง จึงได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการปรับปรุง และการพัฒนางานของหน่วยงานในรอบระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา ซึ่งการดำเนินงานดังกล่าว มีผลกระทบต่อประชาชนที่อาศัยในเขตรับผิดชอบโดยตรง จึงจำเป็นต้องหาจุดดีและจุดบกพร่อง เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง และเพื่อส่งผลดีต่อคุณภาพชีวิตของประชาชน ต่อไป

การวิจัยครั้งนี้ ได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากประชาชนผู้ให้บริการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย 1) ภารกิจงานด้านการศึกษา 2) ภารกิจงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 3) ภารกิจงานด้านการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ และ 4) ภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อมูลและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินงานครั้งนี้ ท้ายนี้ ขอขอบคุณผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และผู้นำชุมชน ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้องของทางองค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง ที่ให้ความไว้วางใจมอบหมายให้คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว เป็นคณะประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อภารกิจงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานในครั้งนี้ อย่างดียิ่ง

คณะผู้วิจัย

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและเพื่อศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง โดยทำการสำรวจความพึงพอใจในภารกิจ จำนวน 4 งาน ภารกิจ คือ 1) ภารกิจงานด้านการศึกษา 2) ภารกิจงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 3) ภารกิจงานด้านการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ และ 4) ภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ใน 4 ประเด็น ประกอบด้วย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง และเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถาม แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมทางสถิติ ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

การให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง	ค่าเฉลี่ยร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับคะแนน	อันดับ
งานด้านการศึกษา	96.15	10	1
งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	96.04	10	2
งานด้านการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่	95.22	10	3
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	95.08	10	4
รวม	95.62	10	

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของภารกิจ ทั้ง 4 งาน คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.62 ค่าระดับคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 10 คะแนน เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายงาน พบว่า งานด้านการศึกษา มีค่าความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.15 ค่าระดับคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 10 คะแนน รองลงมางานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 96.04 ค่าระดับคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 10 คะแนน งานด้านการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ คิดเป็นร้อยละ 95.22 ค่าระดับคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 10 คะแนน และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 95.08 ค่าระดับคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะต่อช่องทางการให้บริการ

- ไม่พบข้อมูล

2. ข้อเสนอแนะต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- การแจกแจงงบประมาณของ อบต. ให้ประชาชนรับทราบโดยทั่วถึงกัน

3. ข้อเสนอแนะต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

- การบริหารจัดการเสียงตามสายภายในเขต อบต. ให้ครอบคลุมทุกหมู่บ้าน
- การบริหารจัดการถนนหนทางที่ชำรุดบางจุดภายในเขต อบต.
- การบริหารจัดการไฟส่องสว่างตามไหล่ทางบางจุดให้เพียงพอ และซ่อมแซมไฟฟ้าที่ชำรุดบางจุด

ให้อยู่ในสภาพปกติ

- การบริหารจัดการเพิ่มถังขยะบางจุดในแต่ละหมู่บ้าน ภายในเขต อบต.

4. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- การบริหารจัดการประปาหมู่บ้านให้ไหลเป็นปกติและปราศจากสีขุ่น

บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการบริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 องค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง ได้กำหนดงานที่ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านการศึกษา 2) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ และ 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เพื่อนำผลความคิดเห็นของประชาชนไปปรับปรุงการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วงให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสนองตอบความต้องการของประชาชน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง และเป็นผู้รับบริการทั้งทางตรงและทางอ้อม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จำนวน 384 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาวินิจฉัยสรุปได้ ดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

1. สรุปผลการศึกษา

1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1.1 การปฏิบัติงานด้านการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.08 มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.42 มีระดับการศึกษาประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 61.46 ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 41.67 อยู่อาศัยในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วงมาเป็นเวลา 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 84.38 และได้รับทราบข้อมูลข่าวสารทางเสียงตามสาย/ประกาศ คิดเป็นร้อยละ 84.38 ตามลำดับ

1.1.2 การปฏิบัติงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 65.63 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.38 มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 38.54 ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 36.46 อยู่อาศัยในเขต

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วงมาเป็นเวลา 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 65.63 และได้รับทราบข้อมูลข่าวสารทางเสียงตามสาย/ประกาศ คิดเป็นร้อยละ 50.00 ตามลำดับ

1.1.3 การปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย เท่ากับเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 50.00 มีอายุมากกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.46 มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 42.71 ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 35.42 อยู่อาศัยในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วงมาเป็นเวลา 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 79.17 และได้รับทราบข้อมูลข่าวสารทางเสียงตามสาย/ประกาศ คิดเป็นร้อยละ 46.88 ตามลำดับ

1.1.4 การปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 67.71 มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.17 มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 39.58 ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 40.63 อยู่อาศัยในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วงมาเป็นเวลา 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 76.04 และได้รับทราบข้อมูลข่าวสารทางเสียงตามสาย/ประกาศ คิดเป็นร้อยละ 55.21 ตามลำดับ

1.2 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง

ตารางที่ 5-1 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

การปฏิบัติงาน	ด้านการประเมิน	ค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
1. งานด้านการศึกษา	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	96.44	10
	ด้านช่องทางการให้บริการ	95.86	10
	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.53	10
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.76	10
	รวม 4 ด้าน	96.15	10
2. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	96.61	10
	ด้านช่องทางการให้บริการ	97.46	10
	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.15	10
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	94.92	9
	รวม 4 ด้าน	96.04	10
3. งานด้านการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.12	10
	ด้านช่องทางการให้บริการ	95.10	10
	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.48	10
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.17	10
	รวม 4 ด้าน	95.22	10

ตารางที่ 5.1 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง
อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 (ต่อ)

ภารกิจงาน	ด้านการประเมิน	ค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	96.60	10
	ด้านช่องทางการให้บริการ	95.24	10
	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.16	10
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	93.32	9
รวม 4 ด้าน		95.08	10
รวมเฉลี่ยทั้ง 4 ภารกิจงาน		95.62	10

จากตารางที่ 5-1 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีผลการประเมินความพึงพอใจในภารกิจงานทั้ง 4 งาน ดังนี้

1.2.1 ภารกิจงานด้านการศึกษา

ผลการประเมินผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภารกิจงานด้านการศึกษา ในส่วนภาพรวมมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.15 ค่าระดับคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 10 คะแนน เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านข้อพบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.76 ค่าระดับคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 10 คะแนน รองลงมาด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.44 ค่าระดับคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 10 คะแนน ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.86 ค่าระดับคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 10 คะแนน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.53 ค่าระดับคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

1.2.2 ภารกิจงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ผลการประเมินผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภารกิจงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในส่วนภาพรวมมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.04 ค่าระดับคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 10 คะแนน เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านข้อพบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.46 ค่าระดับคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 10 คะแนน รองลงมาด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.61 ค่าระดับคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 10 คะแนน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.15 ค่าระดับคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 10 คะแนน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 94.92 ค่าระดับคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 9 คะแนน ตามลำดับ

1.2.3 ภารกิจงานด้านการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่

ผลการประเมิน ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภารกิจงานด้านการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ในส่วนภาพรวมมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.22 ค่าระดับคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 10 คะแนน เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านข้อพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.48 ค่าระดับคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 10 คะแนน รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ

95.17 ค่าระดับคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 10 คะแนน ด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.12
ค่าระดับคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 10 คะแนน และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.10
ค่าระดับคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

1.2.4 การปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลการประเมินผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและ
สวัสดิการสังคม ในส่วนภาพรวมมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.08 ค่าระดับคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 10 คะแนน
เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านข้อ พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ
96.60 ค่าระดับคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 10 คะแนน รองลงมาด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ
95.24 ค่าระดับคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 10 คะแนน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.16
ค่าระดับคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 10 คะแนน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 93.32
ค่าระดับคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 9 คะแนน ตามลำดับ

2. อภิปรายผล

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง ในงานบริการ 4
การปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ได้แก่ 1) การปฏิบัติงานด้านการศึกษา 2) การปฏิบัติงานด้านป้องกัน
บรรเทาสาธารณภัย 3) การปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ และ 4) การปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและ
สวัสดิการสังคม โดยทำการประเมินทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถอภิปรายผลการประเมินตามวัตถุประสงค์
ได้ ดังนี้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของภารกิจทั้ง 4 งาน คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ
95.62 ค่าระดับคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 10 คะแนน เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายงาน พบว่า งานด้าน
การศึกษา มีค่าความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.15 ค่าระดับคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 10
คะแนน รองลงมางานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 96.04 ค่าระดับคะแนนความพึงพอใจ
เท่ากับ 10 คะแนน งานด้านการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ คิดเป็นร้อยละ 95.22 ค่าระดับคะแนนความพึงพอใจ
เท่ากับ 10 คะแนน และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิด
เป็นร้อยละ 95.08 ค่าระดับคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

ซึ่งผลการประเมินดังกล่าว เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล
การปฏิบัติราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการหรือพนักงานส่วน
ท้องถิ่น ของคณะกรรมการกลางการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล
และคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบล ในส่วนของตัวชี้วัดในการประเมินคุณภาพการ
ให้บริการ โดยพิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า
คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว ในภารกิจงานทั้ง
4 งาน ได้ผลภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.62 เมื่อพิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชน จะตรงกับ

เกณฑ์การประเมินร้อยละของระดับความพึงพอใจผู้รับบริการ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป
ซึ่งจะได้คะแนน 10 คะแนน

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะต่อช่องทางการให้บริการ

- ไม่พบข้อมูล

3.2 ข้อเสนอแนะต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- การแจกแจงงบประมาณของ อบต. ให้ประชาชนรับทราบโดยทั่วถึงกัน

3.3 ข้อเสนอแนะต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

- การบริหารจัดการเสียงตามสายภายในเขต อบต. ให้ครอบคลุมทุกหมู่บ้าน
- การบริหารจัดการถนนหนทางที่ชำรุดบางจุดภายในเขต อบต.
- การบริหารจัดการไฟส่องสว่างตามไหล่ทางบางจุดให้เพียงพอ และซ่อมแซมไฟฟ้าที่ชำรุดบางจุด
ให้อยู่ในสภาพปกติ
- การบริหารจัดการเพิ่มถังขยะบางจุดในแต่ละหมู่บ้าน ภายในเขต อบต.

3.4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- การบริหารจัดการประปาหมู่บ้านให้ไหลเป็นปกติและปราศจากสีขุ่น

ภาคผนวก



แบบสอบถาม
โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
จากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง จังหวัดสระแก้ว ประจำปี พ.ศ. 2562

คำชี้แจง

1) แบบสอบถามนี้ จัดทำเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว ประจำปี พ.ศ. 2562 โดยความร่วมมือระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง และคณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว ซึ่งเป็นสถานการศึกษาที่เป็นกลางในการทำหน้าที่สำรวจความพึงพอใจ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงเพื่อกำหนดนโยบายการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนต่อไป

2) แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลในการเข้ารับภารกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามโครงการดีเด่น และโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์

การพัฒนาจังหวัด (ถ้ามี)

3) การตอบแบบสอบถาม กรุณาตอบข้อมูลให้ตรงตามความเป็นจริงท่านที่สุด และผู้ตอบแบบสอบถามครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง และเป็นผู้รับบริการสาธารณะทั้งทางตรงและทางอ้อมทั้งนี้ ข้อมูลจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ซึ่งคณะที่ปรึกษาฯ จะวิเคราะห์ผลข้อมูลภาพรวมเท่านั้น และไม่มีผลกระทบต่อการให้บริการแต่อย่างใด

ขอขอบคุณท่าน ที่กรุณาตอบแบบสอบถาม และให้ข้อมูลมา ณ โอกาสนี้
คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว

ส่วนที่ 1 ข้อมูลในการเข้ารับการกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าภารกิจที่ท่านได้เข้ารับการบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง

- ☐ 1) ด้านการศึกษา
- ☐ 2) ด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- ☐ 3) ด้านการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่
- ☐ 4) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หรือเติมข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านที่สุด

- 1) เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
- 2) อายุ ☐ อายุต่ำกว่า 21 ปี ☐ อายุ 21 – 30 ปี
☐ อายุ 31 – 40 ปี ☐ อายุ 41 – 50 ปี
☐ อายุ 51 – 60 ปี ☐ อายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป
- 3) ระดับการศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษา/เทียบเท่า
☐ อนุปริญญา/เทียบเท่า ☐ ปริญญาตรี
☐ สูงกว่าปริญญาตรี ☐ อื่นๆ (ระบุ.....)
- 4) อาชีพ ☐ รับจ้างทั่วไป ☐ ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ
☐ พนักงานบริษัท ☐ ค้าขาย/อาชีพอิสระ/ธุรกิจส่วนตัว
☐ เกษตรกร ☐ นักเรียน/นักศึกษา
☐ อื่นๆ (ระบุ.....)
- 5) ระยะเวลาที่ท่านอาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง
☐ อยู่อาศัยต่ำกว่า 1 ปี ☐ อยู่อาศัย 1 – 3 ปี
☐ อยู่อาศัย 3 – 5 ปี ☐ อยู่อาศัย 5 – 10 ปี
☐ อยู่อาศัย 10 ปีขึ้นไป
- 6) ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
☐ สื่อสิ่งพิมพ์/จดหมายข่าว ☐ แผ่นพับ/ใบปลิว
☐ เว็บไซต์ ☐ เสียงตามสาย/ประกาศต่างๆ
☐ สื่อวิทยุ/โทรทัศน์ ☐ การบอกต่อจากเพื่อนหรือญาติ
☐ อื่นๆ (ระบุ.....)

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง

คำชี้แจง : ให้ท่านประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง ในแต่ภารกิจ โดยให้คะแนนร้อยละของความพึงพอใจเต็ม 100% (เปอร์เซ็นต์) ในแต่ละข้อ และท่านเห็นควรให้คะแนนองค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง เท่าใด

การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง	ร้อยละของความพึงพอใจ (คะแนนเต็ม 100%)									
	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ										
1) การจัดระบบในการให้บริการตามลำดับที่เหมาะสม ไม่ซับซ้อน										
2) ระยะเวลาในการให้บริการในภารกิจ มีความเหมาะสม										
3) ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้นตอน สะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง										
4) มีแบบฟอร์ม/คำร้อง และมีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจนเข้าใจง่าย										
5) มีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ และอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน										
2. ด้านช่องทางการให้บริการ										
1) มีช่องทางการรับรู้ข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ ที่หลากหลาย										
2) การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย										
3) มีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ										
4) การติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร และช่องทางอื่นๆ มีความสะดวก										
5) มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ										
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ										
1) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม และอธิบายได้ชัดเจน										
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง										
3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้น										
4) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม										
5) เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม										
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
1) สถานที่บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางไปรับบริการ										
2) ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายแสดงสถานที่ให้บริการพบเห็นได้ง่าย										
3) สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย										
4) มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ										
5) สถานที่จอดรถมีความสะดวก และเพียงพอในการรับบริการ										

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่นๆ

คำชี้แจง : โปรดแสดงข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่นๆ ของตัวท่าน ในการรับบริการที่ท่านประทับใจหรือจุด
ในการรับบริการที่ท่านเห็นควรปรับปรุง เพื่อเป็นแนวทางพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

1) การรับบริการที่ท่านประทับใจ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2) จุดในการบริการที่ควรปรับปรุง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3) ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....