



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ

เทศบาลตำบลบัวงาม

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

โดย

เทศบาลตำบลบัวงาม

ตำบลบัวงาม อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุดรธานี

บทที่ 5

สรุปผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวงาม โดยวัดความพึงพอใจจากการเข้ารับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ซึ่งประกอบด้วย 4 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานทะเบียน และภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ซึ่งในแต่ละภารกิจได้วัดผลความพึงพอใจออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

การดำเนินการในการสำรวจครั้งนี้ ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan ประกอบด้วย 4 ภารกิจ ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 332 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ เป็นแบบสอบถามที่ผู้สำรวจสร้างขึ้นแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการจำนวน 6 ข้อ ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบัวงาม เป็นแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า ซึ่งผู้สำรวจสร้างขึ้นตามวิธีการสร้างเครื่องมือของ Likert ชนิด 5 ตัวเลือก แสดงให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจของผู้ถูกสัมภาษณ์ และส่วนที่ 3 ได้ให้คำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นในการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการในแต่ละด้าน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจตั้งแต่ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95 ขึ้นไป หมายถึงผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด เกณฑ์การให้คะแนน 10 คะแนน (เต็ม 10) หากค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ถึง 2.50 คิดเป็นน้อยกว่าร้อยละ 50 หมายถึงผู้รับบริการไม่พอใจคุณภาพการให้บริการ เกณฑ์การให้คะแนน 0 คะแนน (เต็ม 10)

สรุปผลการสำรวจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการประจำปีงบประมาณ 2565 สรุปได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทั้ง 4 ภารกิจ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคล

จากการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากที่สุดจำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 54.22 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีอายุระหว่าง 30-39 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 30.12 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีสถานภาพสมรสมากที่สุด จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 63.25 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด รายได้ระหว่าง 5,000 – 10,000 บาท จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 51.51 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 59.34 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีอาชีพเกษตรกร มากที่สุด จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 62.65 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการประจำปีงบประมาณ 2565 สรุปได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทั้ง 4 ภารกิจ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.1 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนตำบลบัวงามได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุขในภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการแยกตามรายด้านเรียงตามลำดับต่อไปนี้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูลประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91) ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการ ที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.89) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้บริการอย่างสุภาพไว้ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85)

2.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านการศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลบัวงามได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษาในภาพรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการแยกตามรายด้าน

เรียงตามลำดับต่อไปนี้ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.94) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.93) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพไว้ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91)

2.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานทะเบียน องค์การบริหารส่วนตำบล
 บัวงามได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนในภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.89) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการแยกตามรายด้าน เรียงตามลำดับดังต่อไปนี้ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัยการจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.93) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91) ความพึงพอใจในภาพรวมของงานในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.89)

2.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูก
 สิ่งก่อสร้าง องค์การบริหารส่วนตำบลบัวงามได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างในภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการแยกตามรายด้าน เรียงตามลำดับต่อไปนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพไว้ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91) ด้านความพึงพอใจในภาพรวมของงานในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90) ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.89)

3. สรุประดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 4 ภารกิจ /คะแนน และการแปลค่า

องค์การบริหารส่วนตำบลบัวงาม ได้รับความพึงพอใจในภาพรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) คิดเป็นร้อยละ 97.61% คะแนนที่ได้ 10 คะแนน โดยเมื่อพิจารณาในรายการกิจ ได้ผล ความพึงพอใจเรียงตามลำดับ ดังนี้

3.1 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90) คิดเป็นร้อยละ 98.00% คะแนนที่ได้ 10 คะแนน

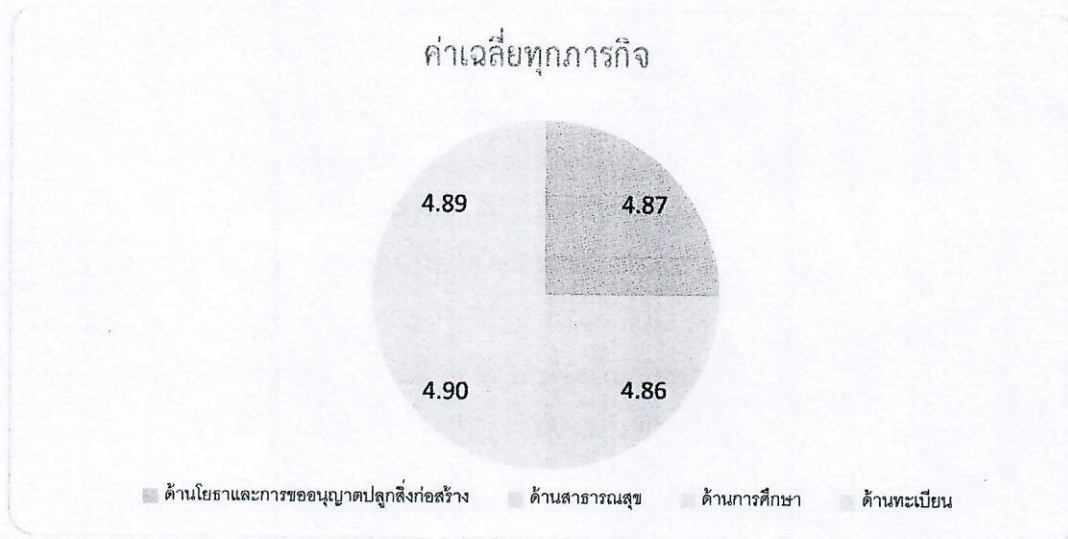
3.2 การให้บริการของงานทะเบียน ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.89) คิดเป็นร้อยละ 97.80% คะแนนที่ได้ 10 คะแนน

3.3 การให้บริการของงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) คิดเป็นร้อยละ 97.60% คะแนนที่ได้ 10 คะแนน

3.4 การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) คิดเป็นร้อยละ 97.40% คะแนนที่ได้ 10 คะแนน ดังจะแสดงข้อมูลในตารางที่ 5.1 ต่อไปนี้

ตารางที่ 5.1 ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทุกภารกิจ /คะแนน และการแปลค่า

ที่	ภารกิจ	ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ			
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	คะแนน	การแปลค่า
1	งานด้านสาธารณสุข	4.86	97.40	10	มากที่สุด
2	งานด้านการศึกษา	4.90	98.00	10	มากที่สุด
3	งานทะเบียน	4.89	97.80	10	มากที่สุด
4	งานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.87	97.60	10	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยทุกภารกิจ		4.86	97.40	10	มากที่สุด



ภาพที่ 5.1 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทุกภารกิจ/คะแนน และการแปลค่า



ภาพที่ 5.2 ค่าเฉลี่ยร้อยละระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทุกภารกิจ/คะแนน และการแปลค่า

ข้อเสนอแนะ

จากผลการสำรวจ พบว่า การให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงงาม ในทุกด้าน มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน เพื่อเป็นการพัฒนาการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงงาม ให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น กลุ่มตัวอย่าง มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังต่อไปนี้

1. ขอให้พิจารณาการเพิ่มไฟฟ้าแสงสว่างตามถนนทางเข้าหมู่บ้านและตามแยก
2. ขอให้พิจารณาการเพิ่มถนนในการสัญจรไปทางนา ไร่
3. ควรเร่งรัดพัฒนาถนนลาดยางหรือคอนกรีต ตามหมู่บ้าน และ ไฟส่องสว่าง ภายใน ชอย เพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
4. ขอให้มีการดูแลสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ

โครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
เทศบาลตำบลบึงงาม อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
โดย ผศ.ดร.หทัยรัตน์ ควรรัตน์ และคณะ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

คำชี้แจง แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม แบบตรวจสอบรายการ จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการแยกตามรายด้าน

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ☒ ในช่องที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ

☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 20 – 29 ปี ☐ 30 – 39 ปี
☐ 40 – 49 ปี ☐ 50 – 59 ปี ☐ 60 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพ

☐ โสด ☐ สมรส ☐ หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่

4. รายได้ต่อเดือน

☐ น้อยกว่า 5,000 บาท ☐ 5,000 – 10,000 บาท ☐ 10,001 – 15,000 บาท
☐ 15,001 – 20,000 บาท ☐ 20,001 บาท ขึ้นไป

5. การศึกษา

☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช. ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.
☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

6. อาชีพ

☐ เกษตรกร ☐ พนักงาน/ลูกจ้าง
☐ รับราชการ ☐ ค้าขาย
☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ อื่นๆ.....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการให้บริการ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
งานด้านสาธารณสุข					
1. การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจและพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพ ไว้ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียมการแต่งกายเหมาะสมใน การให้บริการ					
3. สถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและ ครบถ้วน					
4. ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท					
5. ความพึงพอใจในภาพรวมของงานด้านสาธารณสุข					
งานด้านการศึกษา					
1. การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจและพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพ ไว้ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียมการแต่งกายเหมาะสมใน การให้บริการ					
3. สถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและ ครบถ้วน					
4. ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท					

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5. ความพึงพอใจในภาพรวมของงานด้านการศึกษางานด้านทะเบียน					
1. การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูลประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจและพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพ ไว้ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกาย เหมาะสมในการให้บริการ					
3. สถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและ ครบถ้วน					
4. ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท					
5. ความพึงพอใจในภาพรวมของงานด้านเทคนิคหรือป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย					
งานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					
1. การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วใน กระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการ อย่างสุภาพไว้ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ					
3. สถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและ ครบถ้วน					

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท					
5.ความพึงพอใจในภาพรวมของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....