



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 ถือเป็นช่องทางหนึ่งที่ทำให้ได้ทราบถึงความคิดเห็นของประชาชน ต่อระบบการปฏิบัติงานและการให้บริการในรูปแบบต่างๆ ซึ่งผลที่ได้จากการประเมิน สามารถนำไปพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง และเป็นระบบซึ่งจะส่งผลที่ดีโดยรวม ทั้งหน่วยงานผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ประกอบกับปัจจุบันเทคโนโลยีที่ทันสมัย ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงด้านข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็วประชาชนมีโอกาสในการรับรู้ข่าวสารได้มากและครอบคลุมขึ้น ทำให้มีความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านต่างๆ มากยิ่งขึ้น ตลอดจนต้องการมีคุณภาพชีวิตที่ดี องค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง จึงได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการปรับปรุง และการพัฒนางานของหน่วยงานในรอบระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา ซึ่งการดำเนินงานดังกล่าว มีผลกระทบต่อประชาชนที่อาศัยในเขตรับผิดชอบโดยตรง จึงจำเป็นต้องหาจุดดีและจุดบกพร่อง เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานที่ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง และเพื่อส่งผลดีต่อคุณภาพชีวิตของประชาชน ต่อไป

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

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

คณะผู้วิจัย

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและเพื่อศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะ ในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง โดยทำการสำรวจความพึงพอใจในภารกิจ จำนวน 4 งาน ภารกิจ คือ 1) ภารกิจงานด้านการศึกษา 2) ภารกิจงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 3) ภารกิจงานด้านการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ และ 4) ภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ใน 4 ประเด็น ประกอบด้วย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง และเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถาม แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วย โปรแกรมทางสถิติ 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 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 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

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
บทสรุปผู้บริหาร	ข
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ณ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	2
นิยามศัพท์เฉพาะ	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย	3
กรอบแนวคิดในการศึกษา	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
ความหมายความพึงพอใจ	5
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	9
ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง	15
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	16
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	22
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	22
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	23
การเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดกระทำข้อมูล	23
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	25
ผลการศึกษารากิจงานด้านการศึกษา	25
ผลการศึกษารากิจงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	33
ผลการศึกษารากิจงานด้านการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่	40
ผลการศึกษารากิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	47
สรุปผลความพึงพอใจที่มีต่อภารกิจในแต่ละด้าน	54
สรุปผลความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด	58
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	59
สรุปผลการศึกษา	59
อภิปรายผล	62
ข้อเสนอแนะ	63

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม	64
ภาคผนวก	68
คณะผู้วิจัย.....	72

สารบัญตาราง

	หน้า
ภารกิจงานด้านการศึกษา	
ตารางที่ 4-1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	25
ตารางที่ 4-2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	26
ตารางที่ 4-3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	26
ตารางที่ 4-4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก	27
ตารางที่ 4-5 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง	27
ตารางที่ 4-6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง	28
ตารางที่ 4-7 ร้อยละความพึงพอใจ และระดับคะแนน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในภารกิจ งานด้านการศึกษา ด้านขั้นตอนการให้บริการ	29
ตารางที่ 4-8 ร้อยละความพึงพอใจ และระดับคะแนน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในภารกิจ งานด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ	30
ตารางที่ 4-9 ร้อยละความพึงพอใจ และระดับคะแนน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในภารกิจ งานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	31
ตารางที่ 4-10 ร้อยละความพึงพอใจ และระดับคะแนน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในภารกิจ งานด้านการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	32
ภารกิจงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	
ตารางที่ 4-11 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	33
ตารางที่ 4-12 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	33
ตารางที่ 4-13 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	34
ตารางที่ 4-14 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก	34
ตารางที่ 4-15 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง	35
ตารางที่ 4-16 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง	35
ตารางที่ 4-17 ร้อยละความพึงพอใจ และระดับคะแนน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในภารกิจ งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านขั้นตอนการให้บริการ	36
ตารางที่ 4-18 ร้อยละความพึงพอใจ และระดับคะแนน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในภารกิจ งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ	37

สารบัญชิตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4-19 ร้อยละความพึงพอใจ และระดับคะแนน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในภารกิจงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	38
ตารางที่ 4-20 ร้อยละความพึงพอใจ และระดับคะแนน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในภารกิจงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	39
ภารกิจงานด้านการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่	
ตารางที่ 4-21 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	40
ตารางที่ 4-22 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	40
ตารางที่ 4-23 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	41
ตารางที่ 4-24 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก	41
ตารางที่ 4-25 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง	42
ตารางที่ 4-26 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง	42
ตารางที่ 4-27 ร้อยละความพึงพอใจ และระดับคะแนน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในภารกิจงานด้านการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	43
ตารางที่ 4-28 ร้อยละความพึงพอใจ และระดับคะแนน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในภารกิจงานด้านการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ด้านช่องทางการให้บริการ.....	44
ตารางที่ 4-29 ร้อยละความพึงพอใจ และระดับคะแนน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในภารกิจงานด้านการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	45
ตารางที่ 4-30 ร้อยละความพึงพอใจ และระดับคะแนน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในภารกิจงานด้านการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	46
ภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	
ตารางที่ 4-31 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	47
ตารางที่ 4-32 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	47
ตารางที่ 4-33 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	48
ตารางที่ 4-34 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก	48
ตารางที่ 4-35 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง	49
ตารางที่ 4-36 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง	49
ตารางที่ 4-37 ร้อยละความพึงพอใจ และระดับคะแนน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านขั้นตอนการให้บริการ	50
ตารางที่ 4-38 ร้อยละความพึงพอใจ และระดับคะแนน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ	51

สารบัญญัตินี้ (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4-39 ร้อยละความพึงพอใจ และระดับคะแนน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	52
ตารางที่ 4-40 ร้อยละความพึงพอใจ และระดับคะแนน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	53
สรุปผลความพึงพอใจที่มีต่อภารกิจในแต่ละด้าน	
ตารางที่ 4-41 ค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจรายด้าน และระดับคะแนน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในภารกิจงานด้านการศึกษา จำแนกเป็นรายด้าน.....	54
ตารางที่ 4-42 ค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจรายด้าน และระดับคะแนน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในภารกิจงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำแนกเป็นรายด้าน.....	55
ตารางที่ 4-43 ค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจรายด้าน และระดับคะแนน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในภารกิจงานด้านการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ จำแนกเป็นรายด้าน.....	56
ตารางที่ 4-44 ค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจรายด้าน และระดับคะแนน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้าน.....	57
สรุปผลความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด	
ตารางที่ 4-45 ค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจ ระดับคะแนน และอันดับ ความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมดของประชาชนผู้รับบริการ.....	58
ตารางที่ 5-1 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562.....	60

สารบัญภาพ

ภาพที่	1-1 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	หน้า	4
--------	-------------------------------	------	---

บทที่ 1 บทนำ

บทที่ 1 บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

พระราชบัญญัติว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแห่งราชอาณาจักรสยาม พ.ศ. 2476 ได้จัดระเบียบการบริหารราชการเป็น 3 ส่วนคือ ส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ส่วนกลาง คือ คณะรัฐมนตรี และส่งข้าราชการไปประจำตามจังหวัด คือ ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา เป็นทบวงการเมืองมีฐานะเป็นนิติบุคคล ได้รับการกระจายอำนาจการบริหารราชการไปจากส่วนภูมิภาค โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัด หรือนายอำเภอเป็นผู้กำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีโครงสร้างองค์กรคือ ฝ่ายนิติบัญญัติ และฝ่ายบริหาร มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีงบประมาณทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่ มีอำนาจอิสระ ที่จะปฏิบัติงานในเขตพื้นที่ตนเอง ตามที่กฎหมายบัญญัติ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 250 บัญญัติไว้ว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนในท้องถิ่น ตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริม และสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติการจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจ โดยเฉพาะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลัก ในการดำเนินการใด ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามวรรคสี่ และกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีบัญญัติเกี่ยวกับกลไกและขั้นตอนในการกระจายหน้าที่ และอำนาจตลอดจนงบประมาณและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่และอำนาจดังกล่าวของส่วนราชการให้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยในการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดบริการ สาธารณะเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน เพื่อรองรับนโยบายการพัฒนาประเทศ ตามยุทธศาสตร์ชาติระยะยี่สิบปี เพื่อไปสู่เป้าหมายการเป็นประเทศพัฒนาแล้วโดยประชาชนมีส่วนร่วมและ สอดรับกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 จึงมีความจำเป็นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้อง รับฟังความคิดของประชาชนในพื้นที่ในการดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อให้สอดคล้องกับ ความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ด้วยกฎหมายจัดตั้งของทุกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แสดงภารกิจหน้าที่ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างชัดเจน ดังนี้ รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน ให้มีการบำรุงทาง บกและทางน้ำ รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและ สิ่งปฏิกูล ป้องกันและระงับโรคติดต่อ ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม ส่งเสริม การพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ บำรุงศิลปะจารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรม อันดีของท้องถิ่นและหน้าที่อื่นที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภท

ในการนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่างจำเป็นต้องดำเนินการในภารกิจ อันประกอบด้วยโครงสร้าง การจัดหน้าที่ให้บริการ บุคลากรประจำหน่วยงาน และงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรเพื่อดำเนินงาน ตามภารกิจที่มุ่งพัฒนาพื้นที่รับผิดชอบ ซึ่งในแต่ละงานหรือโครงการต่างๆ ต้องผ่านการประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการตามหลักเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ทั้งนี้ ผลจากการเก็บข้อมูล ตลอดจนกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูล ได้ดำเนินการตามระเบียบวิธีวิจัย ซึ่งจะช่วยนำข้อมูลดังกล่าวป้อนกลับสู่องค์กร เพื่อประโยชน์ในการวางแผนพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว ให้ดียิ่งขึ้น และสอดคล้องกับ ความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

2. วัตถุประสงค์ของการประเมิน

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองม่วง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว

2. เพื่อศึกษาความต้องการและข้อเสนอแนะด้านการจัดการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วน ตำบลหนองม่วง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว

3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว

3. ขอบเขตของการวิจัย

การประเมินในครั้งนี้ มุ่งประเมินงานบริการที่ดำเนินในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 อันได้แก่ จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย

- 1) งานด้านการศึกษา
- 2) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 3) งานด้านการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่
- 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

4. นิยามศัพท์เฉพาะ

การประเมินผล หมายถึง การประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อที่จะนำมาพัฒนาปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงให้เจ้าหน้าที่หรือบุคลากร มีศักยภาพในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากร หรือเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว ที่ทำหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการจากการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองม่วง

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่มารับบริการในภารกิจ ทั้ง 4 งาน ดังนี้

- 1) งานด้านการศึกษา
- 2) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 3) งานด้านการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่
- 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจในการรับบริการ หมายถึง ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว ในภารกิจ ทั้ง 4 งาน ประกอบด้วย

- 1) งานด้านการศึกษา
- 2) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 3) งานด้านการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่
- 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

โดยศึกษาในแต่ละงานบริการจะมี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนในการดำเนินงานด้านการให้บริการแก่ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว ในงานบริการ 4 งาน

ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง ช่องทางการให้บริการด้านการติดต่อสื่อสารและการรับข้อมูลความคิดเห็นข้อเสนอแนะจากประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว ในงานบริการ 4 งาน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง คุณสมบัติตลอดจนการแสดงออกของบุคลากร หรือเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว ในงานบริการ 4 งาน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพร้อมในการใช้บริการสาธารณูปโภค ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว ในงานบริการ 4 งาน

5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

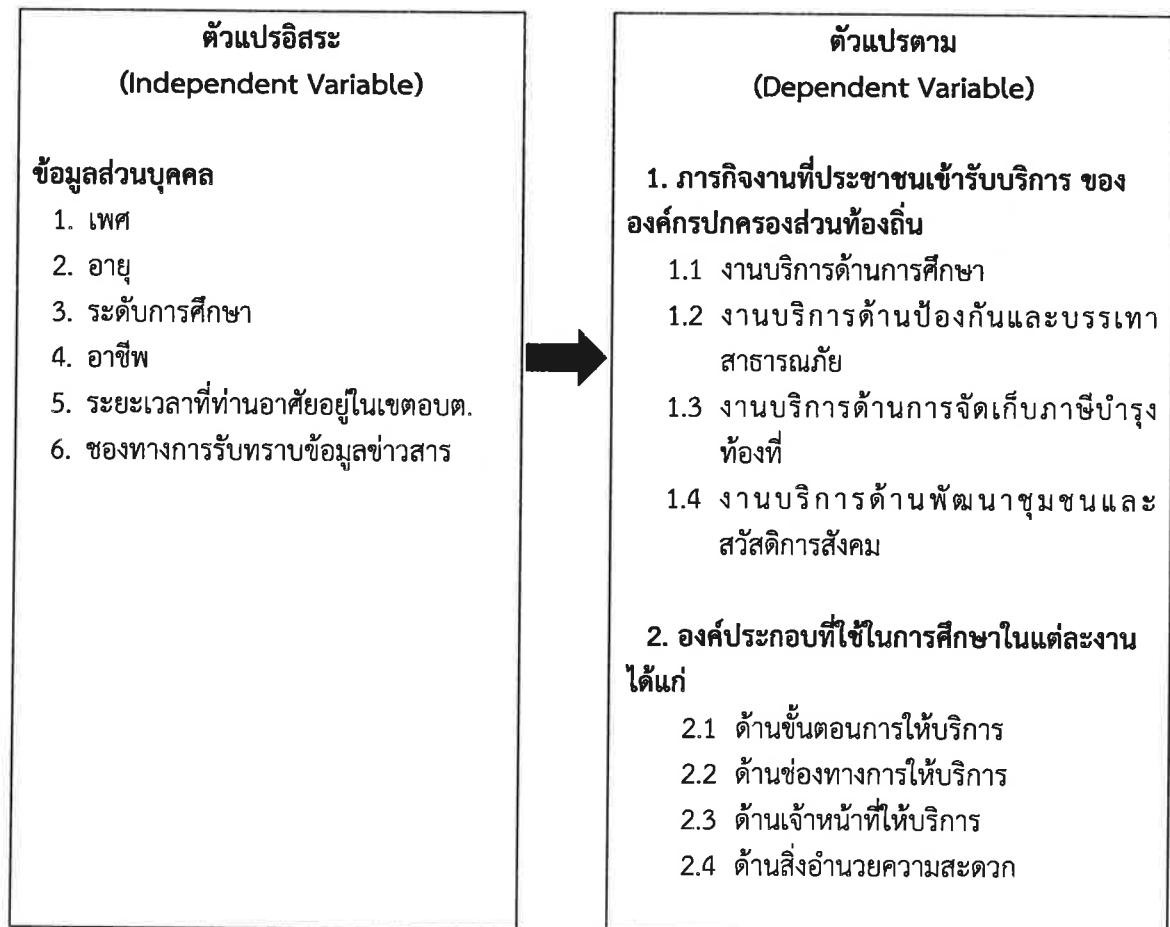
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว ในภารกิจงาน จำนวน 4 งาน สามารถนำผลการศึกษาไปเป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. ทราบถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ช่องทางการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดบริการ
2. ทราบถึงปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป
3. ทราบถึงแนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว เพื่อพัฒนาการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

4. สามารถนำผลการประเมินเป็นกรอบในการกำหนด นโยบาย ยุทธศาสตร์ แผนงาน โครงการ กิจกรรมต่างๆ ในการบริหารจัดการงานต่างๆ ขององค์กรให้เหมาะสมและสอดคล้องกับพื้นที่ในปัดไป

5. สามารถนำผลการศึกษาไปใช้ประกอบการพิจารณาการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างในองค์กรประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ได้อย่างยุติธรรม

6. กรอบแนวคิดในการศึกษา



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

ภาคผนวก



แบบสอบถาม
โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
จากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง จังหวัดสระแก้ว ประจำปี พ.ศ. 2562

คำชี้แจง

1) แบบสอบถามนี้ จัดทำเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว ประจำปี พ.ศ. 2562 โดยความร่วมมือระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง และคณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว ซึ่งเป็นสถาบันการศึกษาที่เป็นกลางในการทำหน้าที่สำรวจความพึงพอใจ 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 และเป็นผู้รับบริการสาธารณะทั้งทางตรงและทางอ้อม ทั้งนี้ ข้อมูลจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ซึ่งคณะที่ปรึกษาฯ จะวิเคราะห์ผลข้อมูลภาพรวมเท่านั้น และไม่มีผลกระทบต่อท่านในการรับบริการแต่อย่างใด

ขอขอบคุณท่าน ที่กรุณาตอบแบบสอบถาม และให้ข้อมูลมา ณ โอกาสนี้
คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว

ส่วนที่ 1 ข้อมูลในการเข้ารับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าภารกิจที่ท่านได้เข้ารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง

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

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน หรือเติมข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงที่เกี่ยวกับตัวท่านที่สุด

- 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.....)

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง
อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

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/ป้ายแสดงสถานที่การให้บริการพบเห็นได้ง่าย										
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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....