



รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ที่มีต่อการเข้าใช้สถานที่และบริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง
อำเภอองาว จังหวัดลำปาง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

คำนำ

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการเข้าใช้สถานที่และบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง อำเภองาว จังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ในครั้งนี้ จัดทำขึ้น เพื่อเป็นการรายงานผลตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ แสดงผลการดำเนินงานที่มีความเชื่อมโยงกัน อันเป็นผลจากการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง ได้ดำเนินการ โดยมีการกำหนดทิศทางการทำงาน เป้าประสงค์ และผลการดำเนินการที่คาดหวังขององค์กร ผู้ประชาชนให้เกิดการรับรู้และเข้าใจ

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง จึงได้ดำเนินการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงาน โดยการสำรวจสอบถามความพึงพอใจ ณ จุดบริการ คือ ในแต่ละส่วนราชการภายในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง ตลอดจนนำเสนอช่องทางที่เหมาะสมสำหรับการสื่อสารที่ประชาชนในพื้นที่ตำบลบ้านโป่ง และบุคคลทั่วไป สามารถเข้าถึงบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ต่อไป

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง

ตุลาคม ๒๕๖๖

บทสรุปสำหรับผู้บริการ

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ

จากแบบสอบถามความพึงพอใจ ณ จุดบริการ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง อำเภองาว จังหวัดลำปาง

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของส่วนราชการภายในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง อำเภองาว จังหวัดลำปาง ฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ แต่ละส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง และศึกษาปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชน โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๕๒ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๒๖ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๑๑ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๑๒ โดยมีหลักเกณฑ์ในการวิเคราะห์ผลของแต่ละระดับความคิดเห็น โดยใช้สถิติ ค่าร้อยละในการประเมิน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ พอใจมาก

ระดับความพึงพอใจ ไม่พอใจ

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ๑.ด้านเวลา ประกอบด้วย (๑.๑).การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๗๕ (๑.๓).ความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๘ (๑.๒).ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง การขอรับบริการต่างๆ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๓ (๑.๔).การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗๙ ตามลำดับ และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่ไม่พอใจ ๑.ด้านเวลา ประกอบด้วย (๑.๑).การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๖.๒๕ (๑.๒).การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ ๕.๒๑ (๑.๓).ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง การขอรับบริการต่างๆ คิดเป็นร้อยละ ๔.๑๔ (๑.๒).ความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๓.๑๓ ตามลำดับก่อนหลัง สรุปมีความพึงพอใจทั้งหมด ด้านเวลา คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๑ และไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๔.๖๙

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ๒.ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประกอบด้วย (๒.๑).เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๙๖ (๒.๒).ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๙๒ (๒.๓).ความรู้ความสามารถในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๘ (๒.๔).ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๓ ตามลำดับก่อนหลัง และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่พอใจ ๒.ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประกอบด้วย (๒.๑).ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๔.๑๗ (๒.๒).ความรู้ความสามารถในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๓.๑๓ (๒.๓).ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๘ (๒.๔).เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๔ ตามลำดับก่อนหลัง สรุปความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๐ และไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๒.๖๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ๓.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ประกอบด้วย (๓.๑).แสดงป้ายสัญลักษณ์ ณ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๙๖ (๓.๒).ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๙๖ (๓.๓).จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๙๒ (๓.๔).ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๗๕ ตามลำดับก่อนหลัง และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่พอใจ ๓.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ประกอบด้วย (๓.๑).ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๖.๒๕ (๓.๒).จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๘ (๓.๓).แสดงป้ายสัญลักษณ์ ณ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๔ (๓.๔).ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๔ ตามลำดับก่อนหลัง สรุปความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๐ และไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๒.๖๐

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม ในปี พ.ศ. ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๓ และไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๖ เปรียบเทียบ จากปี ๒๕๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗๗ และไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๑.๗๑ แสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๓ ด้าน ของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง ตำบลบ้านโป่ง อำเภองาว จังหวัดลำปาง คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	พอใจ	ไม่พอใจ
	ร้อยละ	
๑. ด้านเวลา	๙๕.๓๑	๔.๖๙
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๙๗.๔๐	๒.๒๖
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๙๗.๔๐	๒.๖๐
รวม ๓ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๙๘.๐๓	๓.๓๖

สรุปข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการดังต่อไปนี้

๑. จัดให้มีมุมอ่านหนังสือ สื่อการเรียนรู้ และเอกสารสำคัญของราชทาง
๒. ควรมีจุดประชาสัมพันธ์ ไว้แนะนำ ขั้นตอน วิธีการดำเนินงาน การติดต่องานต่างๆ
๓. ควรปรับปรุงสถานที่ให้มีความสะดวกเพื่อรองรับบริการผู้สูงอายุ และผู้พิการ

บทนำ

๑.๑ ที่มาและความสำคัญ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจที่รัฐบาลมอบอำนาจในการบริหารงานตามภารกิจต่าง ๆ โดยหลักการกระจายอำนาจและให้อิสระแก่ท้องถิ่นเพื่อปกครองตนเอง แนวคิดในการจัดการปกครองท้องถิ่น เกิดขึ้นเพื่อส่งเสริมให้ท้องถิ่นได้มีอิสระในการปกครองตนเอง มีส่วนร่วมในการบริหาร มีสิทธิมีเสียงดำเนินการปกครองตนเองอันเป็นรากฐานและวิธีการของการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย ทำให้ประชาชนรู้สึกได้ว่า ตนเองได้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารที่ตนเองได้เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมือง ทำให้เกิดความรับผิดชอบ เกิดความหวงแหนและปกครองสิทธิผลประโยชน์ที่พึงจะได้รับ ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ดีในการพัฒนาการเมืองระดับชาติต่อไป แต่ประโยชน์ของการปกครองส่วนท้องถิ่นที่เห็นได้อย่างเป็นรูปธรรม ก็คือเหตุผลที่ว่า ไม่มีผู้ใดจะรับรู้ถึงปัญหาและความต้องการของท้องถิ่นได้ดีที่สุด ซึ่งในการนี้จะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาของตนเอง ได้เรียนรู้กระบวนการทางการเมือง การปกครองและการบริหารท้องถิ่น อันจะก่อให้เกิดผู้นำท้องถิ่นที่จะก้าวมาเป็นผู้นำระดับชาติต่อไป และยังเป็นการแบ่งภาระของรัฐบาลโดยสนับสนุนให้มีการปกครองตนเองและการสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมือง

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง อำเภองาว จังหวัดลำปาง เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีการบริหารงานตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดไว้ โดยองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง จึงถูกคาดหวังจากหลายฝ่ายว่า จะสามารถพัฒนาท้องถิ่นและให้บริการกับประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น เน้นการให้บริการประชาชนเป็นหัวใจสำคัญและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ด้วยเหตุผลนี้ จึงได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ได้รับบริการโดยตรง ณ จุดบริการในแต่ละส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการทำงานของบุคลากร รวมถึงการแก้ไขปัญหา อุปสรรคต่าง ๆ เพื่อให้ข้าราชการ พนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้าง ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงานด้านการบริการประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง อำเภองาว จังหวัดลำปาง ต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์

๑. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง อำเภองาว จังหวัดลำปาง
๒. เพื่อรับทราบปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง อำเภองาว จังหวัดลำปาง
๓. เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจ ไปปรับปรุง แก้ไข พัฒนาการบริการแก่ประชาชนให้มีความพึงพอใจสูงสุด และพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

๑.๓ ขอบเขตการประเมิน

๑. ขอบเขตด้านเนื้อหา

เป็นการสำรวจสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลบ้านโป่ง และประชาชนทั่วไป ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ ประกอบด้วย ๓ เรื่อง ดังนี้

๑.๑ ด้านเวลาให้บริการ

๑.๒ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๑.๓ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

๒. ขอบเขตด้านประชากร

การประเมินในครั้งนี้ เป็นการประเมินข้อมูลจากประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง ณ จุดบริการในแต่ละส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง อำเภอองาว จังหวัดลำปาง ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

๓. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการครั้งนี้ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจ ณ จุดบริการในแต่ละส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง อำเภอองาว จังหวัดลำปาง ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ – เดือนกันยายน ๒๕๖๖)

๑.๔ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ผลจากการประเมิน ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของแต่ละส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง อำเภอองาว จังหวัดลำปาง

๒. ผลจากการประเมิน ทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการให้บริการของแต่ละส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข ต่อไป

๓. องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง สามารถนำผลการประเมินไปใช้ประกอบการพิจารณา กำหนดแนวทางการบริหารงานของตำบลให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ภาคผนวก

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง อำเภองาว จังหวัดลำปาง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๙๖ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ <ul style="list-style-type: none"> ● ชาย ● หญิง 	 ๓๘ ๕๘	 ๓๙.๕๘ ๖๐.๔๒	
๒. อายุ <ul style="list-style-type: none"> ● ต่ำกว่า ๒๐ ปี ● ๒๑ - ๔๐ ปี ● ๔๑ - ๖๐ ปี ● ๖๐ ปีขึ้นไป 	 ๐ ๒๐ ๔๓ ๓๒	 ๐.๐๐ ๒๐.๘๓ ๔๕.๒๖ ๓๓.๓๓	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด <ul style="list-style-type: none"> ● ประถมศึกษา ● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า ● ปริญญาตรี ● สูงกว่าปริญญาตรี 	 ๔๙ ๔๐ ๗ ๐	 ๕๑.๐๔ ๔๒.๑๑ ๗.๒๙ ๐.๐๐	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ <ul style="list-style-type: none"> ● เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ● ผู้ประกอบการ ● รับจ้างทั่วไป ● องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน ● อื่นๆ โปรดระบุ 	 ๓๕ ๑๐ ๕๑ ๐ ๐	 ๓๖.๔๖ ๑๐.๕๓ ๕๓.๑๒ ๐.๐๐ ๐.๐๐	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๔๒ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี
คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๒๖ มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๐๔

และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๑๒

แจกแบบสอบถาม จำนวน ๑๐๐ ชุด ได้รับแบบสอบถาม จำนวน ๙๖ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๓

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับค่าเฉลี่ยร้อยละ			
	พอใจ		ไม่พอใจ	
1. ด้านเวลา				
1.1 การติดต่อประชาสัมพันธ์หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	90	93.75	6.00	6.25
1.2 การให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว	93	96.88	3.00	3.13
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง การขอรับบริการต่างๆ	92	95.83	4.00	4.17
1.4 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	91	94.79	5.00	5.21
รวม วิธีคิดร้อยละ = จำนวนผู้ตอบ / จำนวนข้อ		95.31		4.69
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
2.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ	95	98.96	1	1.04
2.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	94	97.92	2	2.08
2.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	93	96.88	3	3.13
2.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	92	95.83	4	4.17
รวม วิธีคิดร้อยละ = จำนวนผู้ตอบ / จำนวนข้อ		97.40		2.60
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ				
3.1 แสดงป้ายสัญลักษณ์ ณ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	95	98.96	1	1.04
3.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	94	97.92	2	2.08
3.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	95	98.96	1	1.04
3.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	90	93.75	6	6.25
รวม วิธีคิดร้อยละ = จำนวนผู้ตอบ / จำนวนข้อ		97.40	10	2.60
4. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	-	294.08		10.09
รวม วิธีคิดร้อยละ = จำนวนผู้ตอบ / จำนวนข้อ		98.03		3.36