



รายงานผลการประเมิน

การสำรวจความพึงพอใจผู้มาขอรับบริการ
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโก
อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
ส่วนที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน	1
วัตถุประสงค์ของการประเมิน	2
ขอบเขตของการประเมิน	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
ส่วนที่ 2 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประเมิน	
แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	5
ส่วนที่ 3 วิธีการดำเนินการ	
ผู้รับบริการและกลุ่มตัวอย่าง	6
เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	6
ส่วนที่ 4 ผลการสำรวจความพึงพอใจ	
ผลการปฏิบัติงานและการวิเคราะห์ข้อมูล	11
ส่วนที่ 5	
สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ	18
ภาคผนวก	
แบบสอบถาม	
ค่าสถิติที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลโปรแกรมสถิติ	

ส่วนที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ได้ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีบทบาทและอำนาจหน้าที่ มีอิสระในการบริหารจัดการบริการท้องถิ่นของตนเอง ดังเห็นได้จากกฎหมายฉบับต่างๆ เช่น พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติว่าด้วยการเข้าชื่อเสนอข้อบัญญัติท้องถิ่น พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติว่าด้วยการลงคะแนนเสียงเพื่อถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง พ.ศ. 2542 ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทและอำนาจหน้าที่ต่างๆ เพิ่มมากขึ้นในด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชนสังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการอนุรักษ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการศึกษาศาสนา ศิลปวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านการบริหารจัดการสนับสนุนการปฏิบัติการกิจของส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การบริหารงานองค์กรกับทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพนั้น ต้องมีการพัฒนาศักยภาพของพนักงานในองค์กรอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ความจำเป็นที่ต้องมีการพัฒนานั้นประกอบด้วยการพัฒนาเพื่อความเป็นเลิศ คือมีการแข่งขันนอกเหนือจากกำไร ชื่อเสียง ภาพลักษณ์ การเป็นต้นแบบในทุกกระบวนการพัฒนาเพื่อแก้ไขปัญหา เกี่ยวกับคุณภาพของสินค้า บริการ การวางระบบงาน การแบ่งสายงาน การประสานงาน การทำงานเป็นทีม ความมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานรวมทั้งปัญหาในด้านระเบียบกฎหมาย ข้อบังคับ การพัฒนาเพื่อให้การบริการเป็นที่พึงพอใจ การบริการที่ทันสมัยให้เป็นปัจจุบัน จึงต้องพึ่งพาเทคโนโลยีที่มีความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง การพัฒนายังคงพัฒนาในระบบคุณธรรมอยู่ ในสมัยปัจจุบันวัตถุนิยมมีมากกว่าจิตนิยม เห็นประโยชน์ส่วนตัวเป็นใหญ่

นอกจากนี้หากเจ้าหน้าที่ในองค์กรมีคุณธรรม จริยธรรมสามารถลดปัญหาในการทำงานทุกอย่าง พนักงานมีความรู้ความสามารถในการบริหารจัดการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ มีสุขภาพร่างกาย สุขภาพจิตที่ดี มีความอดทนอดกลั้น จะช่วยลดปัญหาความเครียดและความไม่เป็นธรรมในการทำงานได้ หากพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ยังมีปัญหาของตนเอง ไม่รู้จักแก้ปัญหา ก็จะส่งผลกระทบต่อการทำงาน การให้บริการ การทำงานในชีวิตประจำวัน ผลการปฏิบัติงานไม่เป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโก อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์ ได้ตระหนักถึงภาระหน้าที่ในการให้บริการประชาชนในด้านต่างๆ จึงให้มีการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการ

ปฏิบัติราชการ ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในด้านคุณภาพการให้บริการ ให้พิจารณาสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

2. วัตถุประสงค์ของการประเมิน

ในการประเมินด้านคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโก อำเภอยะราช จังหวัดบุรีรัมย์ พ.ศ. 2563 มีวัตถุประสงค์ดังนี้

2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโก อำเภอยะราช จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอน ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2.2 เพื่อประชาชนจะได้แสดงความต้องการที่จะรับบริการ การบริการตรงตามวัตถุประสงค์

2.3 เพื่อให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะในด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโก ในการส่งเสริมประสิทธิภาพประสิทธิผลของระบบการบริหารจัดการด้านการให้บริการ

3. ขอบเขตของการประเมิน

การประเมินความประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการด้านคุณภาพการให้บริการได้กำหนดขอบเขตการประเมินไว้ดังนี้

3.1 ด้านประชากร /กลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรได้แก่ผู้มารับบริการโดยตรงหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ ภาคีรัฐ ภาคเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโก อำเภอยะราช จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

3.2.2 ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงหมายถึง ประชากรในเขตตำบลบ้านตะโก จำนวน 9 หมู่บ้าน ประชากร 3,416 คน แบ่งเป็นประชากรชาย 1,681 คน ประชากรหญิง 1,735 คน และเจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานภาครัฐ เอกชนที่มารับบริการ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจโดยการสุ่มแยกสำรวจเฉลี่ยจำนวน 9 หมู่บ้าน ส่วนราชการและภาคเอกชนจำนวน รวมทั้งสิ้น 100 คน

3.2 ด้านตัวแปรของการประเมิน

3.2.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ประชากรที่อาศัยในเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโก อำเภอยะราช จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตาม อายุ สถานภาพในชุมชน วุฒิการศึกษา

1.3.2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ความพึงพอใจของประชาชนที่มาขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโก อำเภอยะราช จังหวัดบุรีรัมย์ พ.ศ. 2563

3.3 ด้านเนื้อหาของการประเมิน

การประเมินครั้งนี้เป็นการประเมินเฉพาะในส่วนความพึงพอใจของประชาชนที่มาขอรับการ

บริการในพื้นที่ตำบลบ้านตะโก อำเภอยะรัง จังหวัดบุรีรัมย์ ในมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจำนวน 3 ด้านได้แก่

3.3.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

3.3.2 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3.3.3 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3.4 ด้านระยะเวลาของการประเมิน

ตั้งแต่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2562 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2563

4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

4.1 เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาเกี่ยวกับการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโก อำเภอยะรัง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านผลการปฏิบัติตามขั้นตอน

4.2 เพื่อเป็นแนวทางการปรับปรุงพัฒนาบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโก อำเภอยะรัง จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นที่ประทับใจของผู้รับบริการ

4.3 เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการจาก ผลสะท้อน ผลสรุปของการประเมินเป็นแนวทางในการป้องกัน แก้ไขปัญหาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

4.4 เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์ การบริการที่ถูกต้อง ประทับใจ รวดเร็ว จากการพัฒนาระบบการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโก อำเภอยะรัง จังหวัดบุรีรัมย์ ให้เป็นที่ยอมรับในด้านการให้บริการ

ส่วนที่ 2

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประเมิน

การให้บริการจะดีหรือไม่อาจเกี่ยวข้องกับเนื้อหาของการจัดกิจกรรมให้บริการ ซึ่งเป็นที่แน่นอนว่าในโลกแห่งการแข่งขันทางธุรกิจนั้นทุกองค์กรย่อมต้องตระหนักเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกในการที่จะให้บริการที่ดีแก่ผู้มารับบริการ ถึงกระนั้นก็ตามผู้ให้บริการยังคงพบว่าลูกค้าหรือคนที่มีมารับบริการยังคงไม่พอใจอยู่ดี ในขณะเดียวกันพนักงานที่มีบทบาทในการให้บริการ ก็ยังคงสับสนในบทบาทของตนเองและไม่รู้ว่าจะแสดงบทบาทการให้บริการอย่างไร จึงจะประทับใจทุกฝ่ายในกรณีนี้การประเมินมีความเห็นว่าปัญหาสำคัญของการให้และการรับบริการเป็นปัญหาที่เกี่ยวกับการรับรู้ ความพึงพอใจ ผู้มีบทบาทในการให้บริการรับรู้ พึงพอใจ ว่าการบริการนั้นคืออะไรเรารับรู้อย่างไรก็มักแสดงออกทางพฤติกรรมไปอย่างนั้น ในส่วนของผู้รับบริการเมื่อเข้ามาสู่การบริการด้วยความต้องการของผู้รับบริการเขาจะต้องได้รับการบริการให้เป็นไปในแนวทางของผู้รับบริการ ความต้องการ สุดท้ายความพึงพอใจขนาดไหนหากการให้บริการนั้นสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ ผู้รับบริการย่อมมีความประทับใจ เกิดความพึงพอใจ

2.1 ความพึงพอใจ การรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการ

คณะกรรมการประเมินต้องศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ การรับรู้การให้บริการและการรับบริการของประชาชนผู้มารับบริการ โดยตรงหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโก อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์ ไม่เฉพาะเจาะจงในเรื่องอาชีพ อายุ เพศ การศึกษา เพียงอยากทราบความพึงพอใจ การรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการและความต้องการของผู้มารับบริการ เมื่อต้องการรับบริการ จึงออกแบบสอบถามชนิดปลายเปิด ทำการสอบถามประชาชนบุคคลผู้มารับบริการโดยตรง ได้รับคำตอบรวม 100 คน โดยกำหนดประเด็น คำถามดังนี้

- ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโก อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด มาก ปานกลาง ตามแบบสอบถามที่ให้ผู้มารับบริการกรอกข้อมูล

2.2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นผลจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาประสงค์ ความพึงพอใจโดยทั่วไปตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Satisfaction และยังมีผู้ให้ความหมายคำว่า “ความพึงพอใจ” สรุปได้ดังนี้

คณิต ดวงหัตถ์ ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความรู้สึกชอบ หรือพอใจของบุคคลที่มีต่อผลการทำงานและองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่นๆ ถ้าที่ทำงานหรือองค์ประกอบเหล่านั้นตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ บุคคลนั้นจะเกิดความพึงพอใจในงานขึ้น จะอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจรวมทั้งสติปัญญาให้แก่งานของตนให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ¹

Gilmer อ้างถึงในเพ็ญแข ช่อมนิ ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ผลของเจตคติต่างๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์กร องค์ประกอบของงานและมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานซึ่งความพึงพอใจนั้นได้แก่ ความพึงพอใจในผลงาน ความรู้สึกว่าได้รับการยกย่องนับถือ และความรู้สึกว่ามีความต้องการในการปฏิบัติงาน²

Morse อ้างถึงใน สันติ ธรรมชาติ ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่ลดความตึงเครียดของพนักงานให้น้อยลง ถ้ามีความตึงเครียดมากก็จะเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ความตึงเครียดเป็นผลรวมจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อคราวใดความต้องการได้รับการตอบสนองก็จะทำให้ความเครียดน้อยลง เป็นเป็นผลให้เกิดความพึงพอใจ จากคำนิยามของ Morse ทำให้นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไปในทิศทางที่คล้ายคลึงกัน โดยเน้นความพึงพอใจเกิดจากการได้รับการตอบสนอง เช่น Hoy and Miskel กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีต่องานซึ่งมักเกี่ยวข้องกับคุณค่าและความต้องการของบุคคลด้วย³

Oskamps อ้างถึงใน ประภาภรณ์ สุรภา ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจมีความหมายอยู่ 3 นัยคือ

1. ความพึงพอใจหมายถึง สภาพการณ์ที่ผลปฏิบัติจริงได้เป็นไปตามที่บุคคลคาดหวังไว้
2. ความพึงพอใจหมายถึง ระดับความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการ
3. ความพึงพอใจหมายถึง งานที่ได้ตอบสนองต่อคุณภาพของบุคคล⁴

¹ คณิต ดวงหัตถ์ ความหมายของความพึงพอใจ Google เรียกดูเมื่อ 20 สิงหาคม 2554

² Gilmer ความหมายของความพึงพอใจ Google เรียกดูเมื่อ 20 สิงหาคม 2554

³ Morse ความหมายของความพึงพอใจ Google เรียกดูเมื่อ 20 สิงหาคม 2554

⁴ Oskamps ความหมายของความพึงพอใจ Google เรียกดูเมื่อ 20 สิงหาคม 2554

ส่วนที่ 3

วิธีดำเนินการ

รายละเอียดเกี่ยวกับการดำเนินเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับผลการอำนวยความสะดวกและการให้บริการ คือ การเตรียมแบบสอบถาม เพื่อให้ตรงกับหัวข้อประเด็นที่จะทำการสำรวจ การเตรียมงานสำรวจ เพื่อให้ครอบคลุมผู้ให้บริการทุกส่วน ทุกหมู่บ้าน กระจายให้ทั่วทั้งตำบล ทุกงานที่รับบริการ เกิดความสมดุล ไม่มาก ไม่น้อยเกินไป การอธิบายวิธีการออกแบบสอบถาม การตรวจสอบความถูกต้องของการออกแบบสอบถาม

3.1 ผู้รับบริการและกลุ่มตัวอย่าง

คือประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโก อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์

ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง ในเขตตำบลบ้านตะโก จำนวน 9 หมู่บ้าน ประชากร 3,416 คน แบ่งเป็นประชากรชาย 1,681 คน ประชากรหญิง 1,735 คน และ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานภาครัฐและ เอกชนที่มารับบริการ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจโดยการสุ่มแยกสำรวจเฉลี่ยจำนวน 9 หมู่บ้าน และส่วนราชการและภาคเอกชนจำนวน รวมทั้งสิ้น 100 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

คือแบบสอบถามที่ออกแบบให้ตรงกับประเด็น ในมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ มี 3 ประเด็น คือความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
2. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563)

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโก

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

1. ท่านมารับบริการที่หน่วยงานนี้บ่อยเพียงใด ประมาณ.....ครั้งต่อเดือน หรือ.....ครั้งต่อปี
2. ท่านมักจะมารับบริการที่หน่วยงานนี้ในช่วงเวลาใด
☐ 8:30 - 10:00 น. ☐ 10:01 - 12:00 น. ☐ 12:01 - 14:00 น. ☐ 14:01 - เวลาปิดทำการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ
1. ☐ ชาย 2. ☐ หญิง
2. อายุ
1. ☐ ต่ำกว่า 19 ปี 2. ☐ 20-25 ปี 3. ☐ 26-35 ปี
4. ☐ 36-45 ปี 5. ☐ 46-60 ปี 6. ☐ มากกว่า 60 ปี
3. สถานภาพสมรส
1. ☐ โสด 2. ☐ สมรส 3. ☐ ม่าย / หย่า / แยกกันอยู่
4. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด
1. ☐ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า / ไม่ได้เรียน 2. ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
3. ☐ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า 4. ☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
5. ☐ ปริญญาตรี 6. ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
5. อาชีพประจำ
1. ☐ รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ 2. ☐ ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท
3. ☐ ผู้ประกอบการ / เจ้าของธุรกิจ 4. ☐ ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ
5. ☐ นักเรียน / นักศึกษา 6. ☐ รับจ้างทั่วไป
7. ☐ แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ 8. ☐ เกษตรกร / ประมง
9. ☐ ว่างาน 10. ☐ อื่น ๆ
6. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน
1. ☐ ต่ำกว่า 2,000บาท 2. ☐ 2,001-4,000บาท 3. ☐ 4,001-6,000บาท
4. ☐ 6,001-8,000บาท 5. ☐ 8,001-10,000บาท 6. ☐ 10,000บาทขึ้นไป
7. ปัจจุบันอาศัยอยู่
1. ☐ ในเขตตำบลบ้านตะโก 2. ☐ นอกเขตตำบลบ้านตะโก

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	เฉย ๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<u>ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ</u>					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
5. ความสะดวกที่ได้รับการบริการแต่ละขั้นตอน					
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
<u>ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ</u>					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี					

5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
<u>ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก</u>					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4. ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ					
5. คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ					
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
7. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้					

*โปรดระบุปัญหาในการให้บริการ (ช่องงานบริการ).....

*โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริหาร (ช่องงานบริการ).....

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ประเมินวิเคราะห์ข้อมูลที่ออกแบบสอบถามสำรวจ โดยเทียบบัญญัติไตรยางศ์หาค่าเฉลี่ยเป็นร้อยละ นอกจากนี้ผู้ประเมิน ได้กำหนดเกณฑ์ในการการวิเคราะห์ข้อมูลของ Likert ซึ่งประเมิน 5 ระดับคือ

คะแนน 5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ	พอใจมาก
คะแนน 4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ	พอใจ
คะแนน 3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ	เฉยๆ
คะแนน 2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ	ไม่ค่อยพอใจ
คะแนน 1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ	ไม่พอใจควรปรับปรุง

คะแนนเทียบกับระดับร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโก กำหนดในมิติที่ 2

ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป	คะแนนเท่ากับ 7
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 75-80	คะแนนเท่ากับ 6
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 70-75	คะแนนเท่ากับ 5
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 65-70	คะแนนเท่ากับ 4
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 60-65	คะแนนเท่ากับ 3
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 55-60	คะแนนเท่ากับ 2
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 50-55	คะแนนเท่ากับ 1
ระดับความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ 50	คะแนนเท่ากับ 0

3.4 การคิดค่าเฉลี่ย

ระดับความพึงพอใจ พอใจมาก	หมายถึง คะแนนเฉลี่ย 4 ขึ้นไป
ระดับความพึงพอใจ พอใจ	หมายถึง คะแนนเฉลี่ย 3-3.9
ระดับความพึงพอใจ เฉยๆ	หมายถึง คะแนนเฉลี่ย 2.5-2.9
ระดับความพึงพอใจ ไม่ค่อยพอใจ	หมายถึง คะแนนเฉลี่ย 2.4-1.5
ระดับความพึงพอใจ ไม่พอใจควรปรับปรุง	หมายถึง คะแนนเฉลี่ย ต่ำกว่า 1.4

ส่วนที่ 4

ผลการสำรวจความพึงพอใจ

เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการประเมิน คณะกรรมการประเมิน ได้นำเสนอข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ ให้บริการ 100 คน

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ส่วนที่ 1	ข้อมูล จำนวนครั้งที่มารับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้อมูลเบื้องต้น	1 ครั้ง/เดือน	14	
	2 ครั้ง/เดือน	3	
	3 ครั้ง/เดือน	3	
	1 ครั้ง/ปี	43	
	2 ครั้ง/ปี	37	
	รวม	100	
ช่วงเวลาที่มาติดต่อ	08.30-10.00 น.	35	
	10.01-12.00 น.	30	
	12.01-14.00 น.	20	
	14.01- เวลาปิดทำการ	15	
เพศ	ชาย	49	
	หญิง	51	
อายุ	ต่ำกว่า 19 ปี	-	
	20-25 ปี	2	
	26-35 ปี	2	
	36-45 ปี	9	
	46-60 ปี	57	
	มากกว่า 60 ปี	30	
สถานภาพ	โสด	6	
	สมรส	76	
	หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	18	
การศึกษา	ประถมศึกษา	73	
	มัธยมศึกษา	19	
	ปวช./ปวส.	2	

	ปวท./อนุปริญญา	4	
	ปริญญาตรี	2	
	สูงกว่าปริญญาตรี	-	
อาชีพ	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	2	
	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	2	
	ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	-	
	ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	-	
	นักเรียน/นักศึกษา	2	
	รับจ้างทั่วไป	2	
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	-	
	เกษตรกร/ประมง	84	
	ว่างงาน	8	
	อื่นๆ.....	-	
รายได้	ต่ำกว่า 2,000 บาท	85	
	2,000-4,000 บาท	9	
	4,001-6,000 บาท	2	
	6,001-8,000 บาท	2	
	8,001-10,000 บาท	-	
	10,000 บาทขึ้นไป	2	
ที่อยู่ปัจจุบัน	ในเขตตำบล	94	
	นอกเขตตำบล	6	

จากตารางที่ 1 พบว่า จำนวนประชากรที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโก จำนวน 100 คน ดังนี้

จำนวนครั้ง ของการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโก อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 2 ครั้ง/ปี มากที่สุดจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 37 จำนวน 1 ครั้ง/ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 43 จำนวน 1 ครั้ง/เดือน จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14 ตามลำดับ

ช่วงเวลาที่ประชาชนมารับบริการ ส่วนราชการอื่นมาติดต่อจะเป็นช่วงเช้าเวลา 08.30-10.00 น. จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 35 ช่วงเวลา 10.01 – 12.00 น. จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30 ช่วงเวลา 12.01-14.00 น. จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20 ตามลำดับ

เพศ ของประชากรที่มารับบริการ เพศชาย จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 49 เพศหญิง จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 51

อายุ ช่วงอายุของประชากร อายุ 46 - 60 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 57
อายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30 อายุ 36-45 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9
ตามลำดับ

สถานภาพ ของประชากร สถานภาพสมรส จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 76 สถานภาพ
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18 และสถานภาพโสด จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6
ระดับการศึกษา ระดับประถมศึกษา/หรือต่ำกว่าประถมศึกษา จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อย
ละ 73 ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19 ระดับ ปวช./ปวส. จำนวน 2 คน คิดเป็น
ร้อยละ 2 ตามลำดับ

อาชีพประกอบกลุ่มตัวอย่าง อาชีพเกษตรกร จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 84 กลุ่ม
ว่างงาน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8 อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2
ตามลำดับ

รายได้ของประชากร รายต่ำกว่า 2,000 บาท จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 85
รายได้ 2,001-4,000บาท จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9 รายได้ 4,001-6,000บาท จำนวน 2 คน
คิดเป็นร้อยละ 2 ตามลำดับ

ที่อยู่อาศัย อาศัยอยู่เขตตำบลบ้านตะโก จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 94 และอาศัยอยู่
นอกเขตตำบลบ้านตะโก จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจด้านต่างๆ ของหน่วยงานความพึง พอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (5)	ค่อนข้าง พอใจ (4)	เฉยๆ (3)	ไม่ค่อย พอใจ (2)	ไม่พอใจ (1)
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	71	23	3	2	1
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	70	26	2	1	1
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ	70	21	7	1	1
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับ ก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	83	12	3	1	1
5. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	77	16	3	2	2
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	75	22	1	1	1
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	65	28	4	1	2
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้	65	29	4	1	1

ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	75	14	8	2	1
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	65	30	3	1	1
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	57	35	4	2	2
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	69	27	2	1	1
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	59	32	6	2	1
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	63	27	8	1	1
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	65	30	1	2	2
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	73	20	3	3	1
5. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	64	32	2	1	1
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	60	34	5	0	1
7. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	66	28	3	2	1
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	56	36	6	1	1

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	เฉย ๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	71+23=94				
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	70+26=96				
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	70+21=91				
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับ	83+12=95				

ก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)		
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	$77+16=93$	
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	$75+22=97$	
ค่าเฉลี่ยรวม	94.33	

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	เฉย ๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$65+28=93$				
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$65+29=94$				
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	$75+14=89$				
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	$65+30=95$				
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	$57+35=92$				
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	$69+27=96$				
ค่าเฉลี่ยรวม	93.16				

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	เฉย ๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	59+32=91				
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	63+27=90				
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	65+30=95				
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	73+20=93				
5. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	64+32=96				
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	60+34=94				
7. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	66+28=94				
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสาร ให้ความรู้	56+36=92				
เฉลี่ยรวม	93.13				

จากตารางที่ 3 พบว่าความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ แสดงค่าเฉลี่ย (x) และร้อยละระดับความพึงพอใจของประชากรกลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโกอำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์

ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการรวดเร็วไม่ยุ่งยาก รอไม่นาน งานไม่ยุ่ง มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารงานกิจการของ อบต. ให้ประชาชนได้ทราบถึง ปริมาณงาน เอกสาร แบบฟอร์ม เพียงพอต่อการให้บริการ หลักฐานที่ใช้ประกอบการขอรับบริการ ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับพอใจ/ ค่อนข้างพอใจ ค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.33

จากตารางที่ 4 พบว่าความพึงพอใจด้าน เจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ พนักงานเจ้าหน้าที่ อบต. ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ดี เต็มใจให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการบริการรวดเร็วถูกต้อง มีความรู้ในการปฏิบัติงานให้คำแนะนำพร้อมรับคำทักท้วง มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ/

ค่อนข้างพอใจ ค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.16

จากตารางที่ 5 พบว่าความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สภาพภายนอกโดยรวม สำนักงานสะอาดเรียบร้อย รมรื่น ด้านการให้บริการภายในสำนักงาน มีบริการน้ำดื่มฟรี มีที่นั่งรอ หนังสือพิมพ์อ่านรอขณะรับบริการ มีทีวีดูข่าวสาร มีบริการอินเทอร์เน็ตในเวลาราชการ มีห้องน้ำให้บริการเพียงพอ ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับพอใจ/ค่อนข้างพอใจ ค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.13

สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของประชากรกลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโก อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์ มีค่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมากกว่า ร้อยละ 80 ขึ้นไป คะแนนเท่ากับ 7 ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ 93.55

ส่วนที่ 5

สรุปผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโก อำเภอยะรัง จังหวัดบุรีรัมย์ มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีจุดประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโก ให้ผู้รับบริการประทับใจ ด้านขั้นตอนขบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อศึกษาความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการว่าอยู่ในระดับใด พึงพอใจขนาดไหน เพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบบริการ การบริหารจัดการองค์กรเพื่อพัฒนาการบริหารบุคลากร สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ซึ่งสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างของประชากร จำนวน 100 คน โดยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม โดยมีระดับความพึงพอใจ มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป คะแนนเท่ากับ 7 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 94.55

จากแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโก อำเภอยะรัง จังหวัดบุรีรัมย์ การบริการจะเกิดขึ้นมีขบวนการ 2 ฝ่ายคือ ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ ขั้นตอน สิ่งอำนวยความสะดวกเป็นสิ่งประกอบ จากแบบสอบถามให้ผู้รับบริการทำเครื่องหมาย ระดับมากที่สุด มาก ปานกลาง คณะผู้ประเมินเห็นว่าความพึงพอใจของผู้มารับบริการควรจะมีตั้งแต่ระดับ ปานกลาง มาก มากที่สุด ส่วนระดับความพึงพอใจ น้อยและปรับปรุง ถือว่าไม่มีความพึงพอใจสรุปการประเมิน จึงคิดจากคะแนนเฉลี่ยจากระดับปานกลาง มาก มากที่สุด จากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คนดังนี้

มีค่าเฉลี่ย (x) =

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ร้อยละ.....ฉะนั้นเมื่อเทียบคะแนน องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโก อำเภอยะรัง จังหวัดบุรีรัมย์ ได้ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการคะแนนที่ได้เท่ากับ 7 คะแนน

จุดเด่นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโก ต้องรักษาให้คงอยู่

1. ขั้นตอนการให้บริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว บริการประชาชนเป็นอันดับแรก
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน และเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม
3. มีการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร ให้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโก ในการด้านการให้บริการ

1. พนักงานเจ้าหน้าที่ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ บริการเป็นที่น่าพอใจจากผลสรุปอยู่ในเกณฑ์