รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกอก อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ 2564

จัดทำโดย

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกอก

อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ

สำนักปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกอก

โทร 0-4405-6391

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกอก อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ เป็นการสำรวจข้อมูลเพื่อประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกอก เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและการทำงานของบุคลากรและหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งจะตรงตามความต้องการของประชาชนที่มารับบริการ จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการประเมินความพึงพอใจ จะสะท้อนความต้องการและสิ่งที่ประชาชนเสนอให้องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกอก ได้นำไปพัฒนาปรับปรุงแก้ไขการทำงานที่ดีอยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้นกว่าเดิม

ผู้จัดทำต้องขอขอบคุณ ผู้บริหารท้องถิ่น ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล รวมทั้งผู้นำหมู่บ้านและประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกอก ที่ได้ให้ความร่วมมือพร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการออกสำรวจและเก็บข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกอก ครั้งนี้อย่างดียิ่ง

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

นับแต่ได้มีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2540 เป็นต้นมา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทอำนาจหน้าที่กว้างขวางมากขึ้นโดยมิเพียงที่จะมีหน้าที่ให้บริการสาธารณะพื้นฐานแก่ประชาชนในท้องถิ่นเท่านั้นแต่ยังขยายบทบาทหน้าที่ออกไปรวมถึงการพัฒนาคุณภาพชีวิตและการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของท้องถิ่นด้วยโดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นองค์กรที่เปิดให้ประชาคมท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการบริหารพัฒนาและการตรวจสอบการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มมากขึ้น และจากบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537แก้ไขเพิ่มเติม ส่วนที่ 3 เรื่อง อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล มาตรา 66 องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบล ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม และมาตรา 67 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

1. จัดให้มี และบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
2. รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
3. ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
4. ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
5. ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
6. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
7. คุ้มครองดูแล และบำรุงรักษา ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
8. บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญหาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
9. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ราชการมอบหมาย โดยจัดสรรงบประมาณ หรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

ตามพระราชบัญญัติตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552 พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ประกอบกับหนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท 0892.4/ว 435 ลงวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2548 กำหนดแนวทางให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นวัดผลการบริหารและปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วน

ท้องถิ่น เพื่อทราบผลสัมฤทธิ์ตรงตามเป้าหมายภารกิจ และระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2548

ความหมายองค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบล มีชื่อย่อเป็นทางการว่า อบต. มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552 โดยยกฐานะจากสภาตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละหนึ่งแสนห้าหมื่นบาท

รูปแบบองค์การ

องค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย สภาองค์การบริหารส่วนตำบล และนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

1. สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนหมู่บ้านละสองคน ซึ่งเลือกตั้งขึ้นโดยราษฎร์ผู้มีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น กรณีที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีเพียงหนึ่งหมู่บ้านให้มีสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนหกคน และในกรณีมีเพียงสองหมู่บ้านให้มีสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่บ้านละสามคน

2. องค์การบริหารส่วนตำบลมีนายกองค์การบริหารส่วนตำบล หนึ่งคน ซึ่งมาจากการเลือกตั้งบริหารท้องถิ่นโดยตรง การเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น

การบริหาร

กฎหมายกำหนดให้มีคณะกรรมการบริหาร อบต. (ม.58) ประกอบด้วยนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน และให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 2 คน ซึ่งเรียกว่า บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลหรือผู้บริหารท้องถิ่น

อำนาจหน้าที่ของ อบต.

อบต.มีหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2542)

1. พัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม (มาตรา 66)
2. มีหน้าที่ต้องทำตามมาตรา 67 ดังนี้

- จัดให้มีและบำรุงทางน้ำและทางบก
- การรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
- ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- ส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม
- ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็กและเยาวชน ผู้สูงอายุและพิการ
- คุ้มครอง ดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย

3. มีหน้าที่ที่อาจทำกิจกรรมในเขต อบต.ตามมาตรา 68 ดังนี้
   - ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภคและการเกษตร
   - ให้มีและบำรุงไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
   - ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
   - ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ
   - ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกร และกิจการสหกรณ์
   - ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
   - บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพ
   - การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
   - หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินของ อบต.
   - ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
   - กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
   - การท่องเที่ยว
   - การผังเมือง

<u>อำนาจหน้าที่ตามแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ</u>

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 กำหนดให้ อบต.มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองตามมาตรา 16 ดังนี้

1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
2. การจัดให้มี และบำรุงรักษาทางบกทางน้ำ และทางระบายน้ำ
3. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
4. การสาธารณูปโภคและการก่อสร้างอื่น ๆ
5. การสาธารณูปการ
6. การส่งเสริม การฝึก และการประกอบอาชีพ
7. คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม
8. การส่งเสริมการท่องเที่ยว
9. การจัดการศึกษา
10. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
11. การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด และการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
13. การให้มี และบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
14.การส่งเสริมกีฬา
15. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
16. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรการพัฒนาท้องถิ่น
17. การรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
18. การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
19. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
20. การให้มี และควบคุมสุสาน และการรักษาพยาบาล
21. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
22. การจัดให้มี และควบคุมการฆ่าสัตว์
23. การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัยโรงมหรสพ และ สาธารณสถานอื่น ๆ
24. การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม
25. การผังเมือง
26. การขนส่ง และการวิศวกรรมจราจร
27. การดูแลรักษาที่สาธารณะ
28. การควบคุมอาคาร

29. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

30. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินกิจอื่นใด ที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกอก จึงเป็นหน่วยงานหนึ่งที่ดำเนินการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ประกอบด้วยหมู่บ้านที่อยู่ในหมู่บ้านดังกล่าวขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกอกนั้น ส่วนหนึ่งคือการบริการและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนนั้น ได้สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนมากน้อยเพียงใด ผู้เก็บข้อมูลจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชน ที่มีต่อเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกอก อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขการให้บริการต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การศึกษา

เพื่อประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกอก อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของประชาชนครั้งนี้ ได้ดำเนินการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามสำรวจข้อมูลในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกอก อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนทั่วไปที่มารับบริการเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ การให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ การให้บริการเกี่ยวกับศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การให้บริการเกี่ยวกับงานสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค และการให้บริการเกี่ยวกับงานค่าธรรมเนียมและกำจัดขนขยะมูลฝอย

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกอก ได้มีข้อมูลความพึงพอใจในให้บริการประชาชนเพื่อนำไปใช้ในการรายงานผลการปฏิบัติงาน และนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงแก้ไข การให้บริการต่างกับประชาชนให้ดียิ่งขึ้น

บทที่ 2
วิธีดำเนินการศึกษา

ในการศึกษา สำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกอก อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทางผู้ศึกษาได้แบ่งวิธีการศึกษาออกเป็นขั้นตอนดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

3.3 วิธีการสร้างเครื่องมือ

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนทั่วไปในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกอก อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ จำนวน 6,763 คน

2.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

การหาขนาดกลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษาเชิงปริมาณ กลุ่มประชากรประชาชนทั่วไปในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกอก อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ จำนวน 380 คน

2.1.2.1 การสุ่มตัวอย่าง

โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย จากกลุ่มประชากรประชาชนทั่วไปในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกอก อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกอก แบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแบบมาตราประมาณค่าตามวิธีการลิเคอร์ท (Likert Scale) ซึ่งมีความหมายดังนี้

5 หมายถึง ความคิดเห็นต่อการบริการของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง ความคิดเห็นต่อการบริการของประชาชนอยู่ในระดับมาก

3 หมายถึง ความคิดเห็นต่อการบริการ ของประชาชนอยู่ในปานกลาง

2 หมายถึง ความคิดเห็นต่อการบริการของประชาชนอยู่ในน้อย

1 หมายถึง ความคิดเห็นต่อการบริการของประชาชนอยู่ในน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกอก อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ เป็นแบบปลายเปิด (Open – ended question)

2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ได้ดำเนินการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกอก ใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านรายได้หรือภาษี งานจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ด้านพัฒนาชุมชน งานเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ด้านการศึกษา งานเกี่ยวกับศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านโยธา งานเกี่ยวกับการควบคุมอาคาร ด้านสาธารณสุข งานเกี่ยวกับการกำจัดขยะมูลฝอย

2.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการ ดังนี้

2.4.1.1 วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล ใช้สถิติค่าร้อยละ (Percentage)

2.4.1.2. วิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ใช้วิธีการหาค่าค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) โดยประเมินค่าระดับความคิดเห็นของประชาชนในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกอก ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านรายได้หรือภาษี งานจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ด้านพัฒนาชุมชน งานเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ด้านการศึกษา งานเกี่ยวกับศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านโยธา งานเกี่ยวกับการควบคุมอาคาร ด้านสาธารณสุข งานเกี่ยวกับการกำจัดขยะมูลฝอย สำรวจประเมินความพึงพอใจในการให้บริการจำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ และค่าระดับความคิดเห็นของประชาชนแบ่งเป็น 5 ระดับ (ชูศรี วงศ์รัตนะ 2541 : 75) ดังนี้

คะแนนค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ใน ระดับมากที่สุด

คะแนนค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ใน ระดับมาก

คะแนนค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ใน ระดับปานกลาง

คะแนนค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ใน ระดับน้อย

คะแนนค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ใน ระดับน้อยที่สุด

2.5.1.3. ข้อมูลจากคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกอก อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ จากเครื่องมือทุกฉบับ ซึ่งเป็นข้อความที่เป็นข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นเพิ่มเติมอื่นๆ นำมาตรวจสอบหาค่าร้อยละ

บทที่ 3
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยได้ใช้สัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

$\bar{x}$ แทนค่าเฉลี่ย

S.D แทนค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

n แทนจำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกอก อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละและนำเสนอข้อมูล ในตารางประกอบการบรรยาย ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
(1) ชาย	195	51.32
(2) หญิง	185	48.68
รวม	**380**	**100.00**

ตารางที่ 1 (ต่อ)

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. อายุ		
(1) ต่ำกว่า 20 ปี	5	1.32
(2) 20 - 30 ปี	38	10.00
(3) 31 - 40 ปี	89	23.42
(4) 41 - 50 ปี	99	26.05
(5) 51-60 ปี	90	23.68
(6) มากกว่า 60 ปี	59	15.53
รวม	**380**	**100.00**
3. ระดับการศึกษา		
(1) ประถมศึกษา	20	5.26
(2) มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	236	62.11
(3) อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	100	26.32
(4) ปริญญาตรี	20	5.26
(5) สูงกว่าปริญญาตรี	4	1.05
(6) อื่น ๆ	0	0
รวม	**380**	**100.00**
4. อาชีพ		
(1) รับราชการ	10	2.63
(2) เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	12	3.16
(3) ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	30	7.89
(4) รับจ้าง	78	20.53
(5) นักเรียน นักศึกษา	5	1.32
(6) เกษตรกร	244	64.21
(7) อื่น ๆ	1	0.26
รวม	**380**	**100.00**

จากตารางที่ 1 พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 380 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 51.32 อายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 26.05 การศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 62.11 อาชีพเกษตรกร จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 64.21

ตอนที่ 2 การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกอก อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกอก อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ โดยภาพรวมวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ ดังนี้

รายการ	$\overline{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.30	0.66	85.96	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.21	0.60	84.10	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.17	0.66	83.43	มาก
4. ด้านช่องทางการให้บริการ	3.99	0.66	79.86	มาก
รวม	**4.17**	**0.65**	**83.34**	**มาก**

จากตารางที่ 3 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกอก อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ อยู่ในระดับพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 4.17 หรือ,S.D.= 0.65 หรือ ร้อยละ 83.34

ตอนที่ 3 การศึกษาข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกอก อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ

1. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีการต้อนรับที่ดี
2. การออกให้บริการรับชำระภาษีนอกสถานที่ดีอยู่แล้ว

ภาคผนวก

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกอก

ประจำปีงบประมาณ 2564

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ (1) ชาย ☐ (2) หญิง

2. อายุ ☐ (1) ต่ำกว่า 20 ปี ☐ (2) 20 - 30 ปี ☐ (3) 31 - 40 ปี
☐ (4) 41 - 50 ปี ☐ (5) 51 - 60 ปี ☐ (6) มากกว่า 60 ปี

3. การศึกษา ☐ (1) ประถมศึกษา ☐ (2) มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า ☐ (3) อนุปริญญา หรือเทียบเท่า
☐ (4) ปริญญาตรี ☐ (5) สูงกว่าปริญญาตรี ☐ (6) อื่น ๆ

4. อาชีพหลัก ☐ (1) รับราชการ ☐ (2) เอกชน/รัฐวิสาหกิจ ☐ (3) ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว
☐ (4) รับจ้าง ☐ (5) นักเรียน นักศึกษา ☐ (6) เกษตรกร
☐ (7) อื่น ๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในประเด็นต่างๆ ในแต่ละด้าน โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่าง ระดับความพึงพอใจ

รายการ	ระดับความพึงพอใจในการรับบริการ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน					
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
6. ความสุภาพ กิริยามารยาทรวมทั้งบุคลิกท่าทาง การแต่งกายที่เหมาะสมของผู้ให้บริการ					
7. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
8. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี					
9. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
10. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
11. สถานที่หน่วยงาน การจัดสถานที่และอุปกรณ์เป็นระเบียบ สะดวกต่อการเดินทางและติดต่อใช้บริการ					

รายการ	ระดับความพึงพอใจในการรับบริการ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
12. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
13. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
14. ความเพียงพอ และความทันสมัยมีคุณภาพที่ดีของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
15. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
ด้านการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ					
16. ติดประกาศหรือประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานหรือการให้บริการอย่างชัดเจน					
17. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
18. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม					
19. ความรวดเร็วในการให้บริการและสามารถลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น					
20. ความพอใจในการให้บริการหรือการแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่					
5. การให้บริการด้านสาธารณสุข งานเกี่ยวกับการกำจัดขยะมูลฝอย					
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน					
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
6. ความสุภาพ กิริยามารยาทรวมทั้งบุคลิกท่าทาง การแต่งกายที่เหมาะสมของผู้ให้บริการ					
7. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
8. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี					
9. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
10. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
11. สถานที่หน่วยงาน การจัดสถานที่และอุปกรณ์เป็นระเบียบ สะดวกต่อการเดินทางและติดต่อใช้บริการ					
12. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					

รายการ	ระดับความพึงพอใจในการรับบริการ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
13. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
14. ความเพียงพอ และความทันสมัยมีคุณภาพที่ดีของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
15. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
16. การประกาศประสัมพันธ์เรื่องช่องทางการให้บริการของ อบต.ทั่วถึง					
17. ช่องทางการให้บริการสาธารณะมีความสะดวก เข้าถึงได้ง่าย					
18. มีช่องทางการให้บริการที่เพียงพอและเหมาะสม					
19. การออกให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีสถานที่และเวลาที่เหมาะสม					
20. ความพอในในสถานที่/จุดบริการ/ช่องทางการให้บริการ					

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....