



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานธุรการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อน้อย โทร ๐๔๕-๕๔๘-๐๒๕

ที่ อจ ๗๔๗๐๑/

วันที่ ๑๘ เมษายน ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปลผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อน้อย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อน้อย

เรื่องเดิม

ตามที่ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อน้อย ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ซึ่งมี กลุ่มเป้าหมาย คือ กลุ่มประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อน้อย ๑๓ หมู่บ้าน และ ประชาชนทั่วไปที่เดินทางมารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อน้อย โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ ตัวแทนประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๘๔ คน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและ ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อน้อย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล สร้างถ่อน้อย นั้น

ข้อเท็จจริง

บัดนี้ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแก้วได้ดำเนินการรายงานสรุปลผลสำรวจความ พึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ได้สรุปลผล ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปพบว่าผู้ตอบแบบประเมินโดยส่วนรวม เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ช่วง ๖๐ ปีขึ้นไป โดยมีวุฒิการศึกษาระดับประถมศึกษา และมีอาชีพทำการเกษตรกรรม

๒. ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จากผลการศึกษาเรื่องความพึงพอใจที่มีต่อ การอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแก้ว พบว่า ภาพรวม ความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินการจัดทำโครงการ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = ๔.๑๕) รายการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ (ค่าเฉลี่ย = ๔.๕๑) อยู่ในระดับ มากส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของ ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย = ๓.๙๑) อยู่ในระดับมาก

และองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแก้วได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ประชาชน จำนวน ๘ ประเด็น ได้แก่

๑. กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
๒. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความเต็มใจในการให้บริการ
๓. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ของผู้รับบริการ
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการทุกคนด้วยความเสมอภาค
๕. ได้รับความสะดวกรวดเร็วทุกครั้งที่มาใช้บริการ
- ๖ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ
๗. มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง และสม่ำเสมอ
- ๘ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยได้ในทันที

ข้อเสนอแนะ

๑. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการ ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำสุด ซึ่งสอดคล้องกับการให้บริการ การได้รับการต้อนรับและการอำนวยความสะดวกด้านอาคารสถานที่ เช่นป้ายชื่ออาคารที่เป็นหน่วยบริการสำคัญ ห้องน้ำ การบริการน้ำดื่ม สถานที่จอดรถ เป็นต้น ดังนั้นควรมีการทำความสะอาดอาคาร สำนักงานหรือสถานที่โดยรอบ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มีภาพลักษณ์และ สุขภาวะที่ดีนั้น ถือว่าเป็นสิ่งสำคัญสำหรับองค์กร และผู้มาติดต่อขอรับบริการ ตลอดจนการเพิ่มพื้นที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อราชการโดยเฉพาะ

๒. ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแก้ว ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น โดยมุ่งเน้นเรื่องที่ประชาชนต้องรับรู้ในลักษณะของการประชาสัมพันธ์ เอกสารเผยแพร่ ป้ายประกาศ การจัดตั้งศูนย์บริการสอบถามทางโทรศัพท์ในการให้ข้อมูลพื้นฐานในการติดต่อขอรับบริการ และประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์หลักของหน่วยงาน

๓. ควรมีการติดตั้งตู้รับฟังความคิดเห็นของประชาชนต่อการรับบริการ และจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ แนะนำสอบถามปัญหา แก้ปัญหา และประเมินความพึงพอใจหลังการใช้บริการทุกครั้ง

การดำเนินการในครั้งนี เพื่อศึกษาถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการดำเนินงานและการนำข้อมูลที่ได้รับจากการดำเนินงานในครั้งนีไปปรับปรุงใช้ในการดำเนินงานครั้งต่อไป รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ หากเห็นชอบโปรดลงนามตามบันทึกข้อความที่แนบมาพร้อมนี้

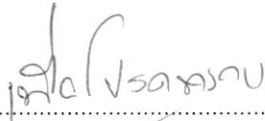
(ลงชื่อ)



(นายจักรพันธ์ นวนวัน)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด



(ลงชื่อ)

(นางสาวธิดิพร อุดมลาก)

นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ รักษาราชการแทน

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อน้อย

(ลงชื่อ)



(นายธนิศ เสียงใส)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อน้อย

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อน้อย

(ลงชื่อ)



(นายดาบชัย พิทักษ์เทพสมบัติ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อน้อย

บทที่ ๓
แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินโครงการ

ความหมายของการประเมินโครงการ

การประเมินโครงการเป็นกระบวนการที่ก่อให้เกิดสารสนเทศเพื่อช่วยให้ผู้บริหารตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นการตรวจสอบความก้าวหน้าของโครงการเป็นการตรวจสอบผลสัมฤทธิ์ของโครงการ และเป็นตัวบ่งชี้ถึงคุณค่าของโครงการ

ประโยชน์ของการประเมินโครงการ

๑. ให้ข้อมูลและสารสนเทศต่างๆ ช่วยในการตัดสินใจ
๒. กำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการ
๓. ให้ข้อมูลความก้าวหน้า ปัญหาอุปสรรค
๔. ทราบความสำเร็จหรือความล้มเหลวของโครงการ
๕. บ่งบอกประสิทธิภาพของโครงการ
๖. ทราบจุดเด่น จุดด้อยของโครงการ

ประเภทของการประเมินโครงการ

แบ่งตามจุดมุ่งหมาย

๑. ประเมินความก้าวหน้า (Formative Evaluation)
๒. ประเมินผลสรุป (Summative Evaluation)

แบ่งตามระยะเวลาที่ประเมิน

๑. ก่อนเริ่มโครงการ (Pre- Evaluation)
๒. ระหว่างดำเนินงาน (Implementation Evaluation or Process Evaluation)
๓. สิ้นสุดโครงการ (Post Evaluation)

รูปแบบการประเมินโครงการ

ไทเลอร์ (New Tyler ๑๙๘๖) ได้จำแนกรูปแบบของการประเมินดังนี้

๑. การประเมินวัตถุประสงค์
๒. การประเมินแผนการเรียนรู้
๓. การประเมินเพื่อแนะแนวในการพัฒนาโครงการ
๔. การประเมินเพื่อนำโครงการไปปฏิบัติ
๕. การประเมินผลลัพธ์ของโครงการทางการศึกษา
๖. การประเมินผลกระทบ

สคริฟเวน (Sciven ๑๙๖๗) ได้จำแนกรูปแบบของการประเมินดังนี้

๑. ประเมินความก้าวหน้า (Formative Evaluation)
๒. ประเมินผลสรุปรวม (Summative Evaluation)

สตัฟเฟิลบีม (Stufflebeam ๑๙๖๗) ได้จำแนกรูปแบบของการประเมินดังนี้

๑. ประเมินสภาพแวดล้อม (Context Evaluation)
๒. ประเมินปัจจัยเบื้องต้น (Input Evaluation)
๓. ประเมินกระบวนการ (Process Evaluation)
๔. ประเมินผลผลิต (Product Evaluation)

เคริกแพททริก (Kirkpatrick ๑๙๗๕) ได้กล่าวถึงการประเมินโครงการฝึกอบรม โดยมีรูปแบบการประเมิน ดังนี้

๑. ประเมินปฏิกิริยาตอบสนอง (Reaction Evaluation)
๒. ประเมินการเรียนรู้ (Learning Evaluation)
๓. ประเมินพฤติกรรมที่เปลี่ยนไป (Behavior Evaluation)
๔. ประเมินผลลัพธ์ (Results Evaluation)

แนวคิดเชิงระบบ

จากแนวคิดต่าง ๆ ที่กล่าวมาข้างต้นนั้นไม่สามารถปฏิบัติตามได้ง่าย เนื่องจากมนุษย์มีความซับซ้อนมาก นอกจากนี้การที่ผู้จัดการจะเป็นที่ยอมรับได้นั้น จะต้องเรียนรู้ถึงการจัดการกับบุคคลแบบต่าง ๆ ด้วย ซึ่งจากแนวคิดต่าง ๆ ที่กล่าวมาข้างต้นนั้น ทำให้เกิดแนวคิดใหม่ที่เรียกว่าแนวคิดร่วมสมัย คือแนวคิดเชิงระบบ (System Viewpoint)

ระบบ (System) คือ ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนที่มีการปฏิสัมพันธ์กันเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์

แนวคิดเชิงระบบ (System Viewpoint) หมายถึง องค์การที่มีระบบความสัมพันธ์ระหว่างส่วนต่างๆ ซึ่งการนำแนวคิดนี้มาใช้ได้นั้น องค์การจะต้องมีลักษณะดังนี้ คือ

๑. ระบบย่อย ที่รวมกันเป็นระบบใหญ่

๒. เป็นส่วนหนึ่งของสิ่งแวดล้อม เช่น มหาวิทยาลัยประกอบด้วย คณะต่าง ๆ ฝ่ายให้บริการ และนักศึกษา ซึ่งทั้งหมดนี้อยู่ในสิ่งแวดล้อมของสถาบันการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับผู้ปกครอง ผู้บัญญัติกฎหมาย และประชาชนที่อยู่ในบริเวณเดียวกันกับมหาวิทยาลัย เป็นต้น

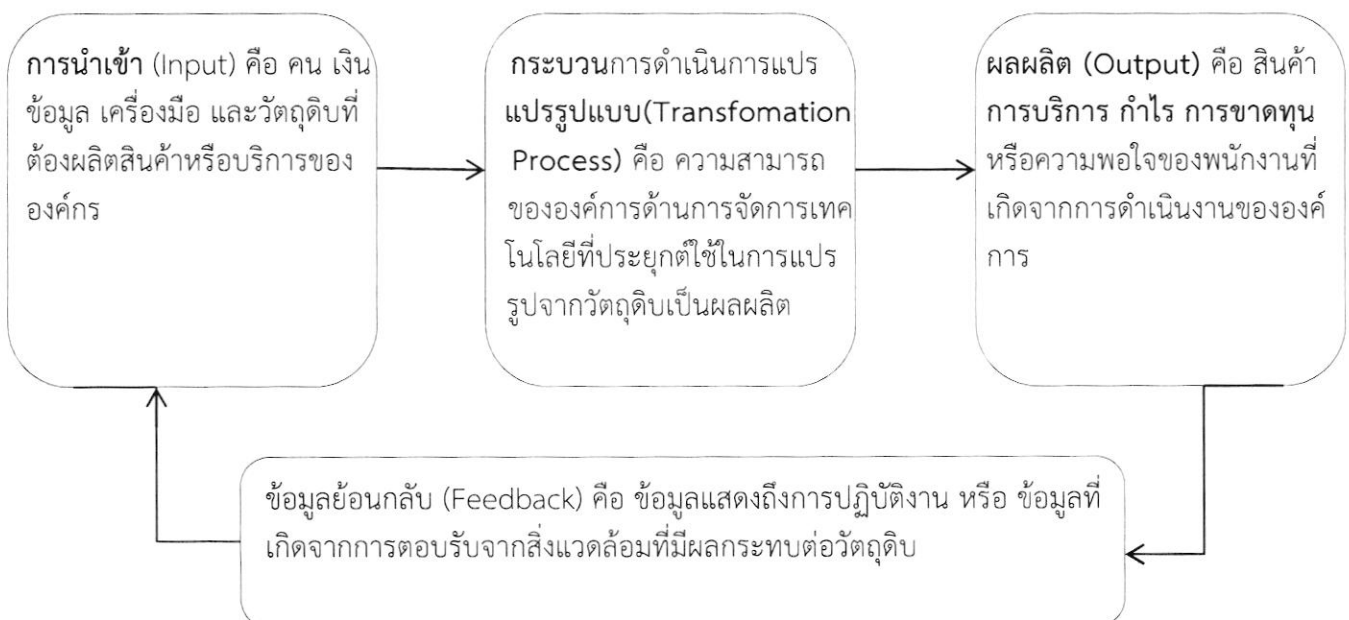
องค์ประกอบของระบบมี ๔ ส่วน คือ

๑. การนำเข้า (Input) คือ คน เงิน ข้อมูล เครื่องมือ และวัตถุดิบที่ต้องใช้ผลิตสินค้าหรือบริการขององค์การ

๒. กระบวนการแปรรูป (Transformation Process) คือ ความสามารถขององค์การด้านการจัดการและเทคโนโลยีที่ประยุกต์ใช้ในการแปรรูปจากวัตถุดิบเป็นผลผลิต

๓. ผลผลิต (Output) คือ สินค้า การบริการ กำไร การขาดทุน หรือความพอใจของพนักงานที่เกิดจากการดำเนินงานขององค์การ

๔. ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) คือ ข้อมูลที่แสดงถึงการปฏิบัติงาน หรือข้อมูลที่เกิดจากการตอบรับจากสิ่งแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อวัตถุดิบ เช่น ลูกค้าซื้อสินค้าหรือไม่ เป็นต้น



แผนภูมิ แสดงแนวคิดเชิงระบบ

บทที่ ๔

วิธีการดำเนินการประเมินโครงการ

วิธีการดำเนินงาน

ก่อนดำเนินงาน

๑. ประชุมเพื่อปรึกษาเตรียมการดำเนินงานระหว่างคณะกรรมการประเมินโครงการ
๒. จัดทำเครื่องมือในการประเมินโครงการเป็นแบบสอบถาม

หลังการดำเนินงาน

สรุปผลการดำเนินงานจากการประเมินโครงการ เพื่อศึกษาจุดเด่น จุดด้อยในการปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์ของโครงการ

วิธีการประเมินโครงการ

ในการประเมินโครงการใช้วิธีการตามหลักกระบวนการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อน้อย หรือการวิจัย โดยใช้แบบประเมินเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้ คือ

๑. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการประเมินการจัดทำผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อน้อย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เป็นการศึกษาถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานโดยทำการเก็บข้อมูลจากผู้เข้าร่วมกิจกรรม เป็นการประเมินโครงการด้วยวิธีการให้คะแนนในลักษณะของการศึกษาวิจัยสำรวจ (Survey Research) ซึ่งทำการ ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินการเพื่อดูความสำเร็จที่ได้รับ

๒. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินโครงการ

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินโครงการ คือ แบบสอบถาม (Question naire) ที่คณะกรรมการประเมินกำหนดให้มีดังนี้

แบบสอบถามการประเมินโครงการประกอบด้วย ๓ ตอน คือ

ตอนที่ ๑ ประกอบด้วยข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ , อายุ , วุฒิการศึกษา , อาชีพ
ตอนที่ ๒ ข้อมูลความคิดเห็นต่อผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อน้อย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ประกอบด้วย ๘ ข้อ คือ

๑. กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
๒. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความเต็มใจในการให้บริการ
๓. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ของผู้รับบริการ
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการทุกคนด้วยความเสมอภาค
๕. ได้รับความสะดวกรวดเร็วทุกครั้งที่มาใช้บริการ
๖. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ
๗. มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง และสม่ำเสมอ
๘. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยได้ในทันที

ตอนที่ ๓ ข้อความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะความคิดเห็นเพิ่มเติมอื่นๆ เป็นแบบตอบปลายเปิด

๓. การรวบรวมข้อมูล

การรวบรวมข้อมูลเก็บข้อมูลจากประชาชน และกลุ่มตัวอย่างที่เข้าร่วมกิจกรรมผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อน้อย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยดำเนินการแจกแบบสอบถามจำนวน ๑๘๔ ฉบับ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคืนจะเก็บคืนทันทีเมื่อประเมินหรือตอบแบบสอบถามเสร็จ พร้อมตรวจเช็คความสมบูรณ์ของแบบประเมิน และนำข้อมูลมาวิเคราะห์

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินโครงการได้นำข้อมูลแบบสอบถามมาวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS FOR WINDOW มีดังต่อไปนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบตัวเลือก แล้วนำข้อมูลมาแจกแจงความถี่หาค่าร้อยละ แล้วนำเสนอเป็นตารางประกอบคำอธิบาย

ตอนที่ ๒ ข้อมูลความคิดเห็นต่อการดำเนินงานผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อน้อย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ นำข้อมูลมาวิเคราะห์ แจกแจงความถี่เพื่อศึกษาแต่ละมาตราส่วนมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนเท่าใด ซึ่งในตอนที่ ๒ กำหนดค่าคะแนนจากแบบสอบถามไว้ ๕ ระดับ คือ

<u>ความคิดเห็น</u>	<u>คะแนน</u>
มากที่สุด	๕
มาก	๔
ปานกลาง	๓
น้อย	๒
น้อยที่สุด	๑

นำคะแนนของระดับความคิดเห็นมาหาค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) แปลความหมายของค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ที่คำนวณได้ตามเกณฑ์ดังนี้

<u>ค่าเฉลี่ย</u>	<u>ความหมาย</u>
๔.๗๖ ขึ้นไป	มากที่สุด
๓.๗๖ - ๔.๗๕	มาก
๒.๗๖ - ๓.๗๕	ปานกลาง
๑.๗๖ - ๒.๗๕	น้อย
๑.๗๕ ลงมา	น้อยที่สุด

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อน้อย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิดได้นำมาจัดกลุ่มและเรียงลำดับเป็นลักษณะความเรียง

๕. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

๑. ค่าร้อยละ (%)
๒. ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)
๓. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

บทที่ ๕
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการประเมินผลการดำเนินงานผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อน้อย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ผู้ประเมินผลได้นำแบบสอบถามที่ได้รับมาแจกแจงความถี่หาค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแล้วนำมาเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบความเรียงโดยแบ่งออกเป็น ๓ ตอนดังนี้

ตอนที่ ๑ สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ ข้อมูลแสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างของผู้เข้าร่วมการดำเนินงานผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อน้อย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ(%)
ชาย	๘๒	๔๔.๕๗
หญิง	๑๐๒	๕๕.๔๓
รวม	๑๘๔	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เข้าร่วมกิจกรรม ประกอบด้วย เพศชาย จำนวน ๘๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๕๗ เพศหญิง จำนวน ๑๐๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๔๓

ตารางที่ ๒ ข้อมูลแสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างของผู้เข้าร่วมการดำเนินงานผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อน้อย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยจำแนกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ(%)
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๘	๔.๓๔
ระหว่าง ๒๐-๓๐ ปี	๒๐	๑๐.๘๗
ระหว่าง ๓๑-๔๐ ปี	๓๘	๒๐.๖๕
ระหว่าง ๔๑-๕๐ ปี	๘๖	๔๖.๗๔
๖๐ ขึ้นไป	๓๒	๑๗.๔๐
รวม	๑๘๔	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เข้าร่วมการดำเนินผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อน้อย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ โดยแยกตามช่วงอายุ ประกอบด้วยอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๓๔ อายุระหว่าง ๒๐-๓๐ ปี จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๘๗ อายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ จำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๖๕ อายุระหว่าง ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๘๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๗๔ และอายุ ๖๐ ปี ขึ้นไป จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๔๐

ตารางที่ ๓ ข้อมูลจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างของผู้เข้าร่วมการดำเนินงานผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อน้อย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ไม่ได้เรียนหนังสือ	-	๐
ประถมศึกษา	๑๑๖	๖๓.๐๔
มัธยมศึกษาตอนต้น	๒๑	๑๑.๔๒
มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า	๓๔	๑๘.๔๘
ปวส./เทียบเท่า	๘	๔.๓๔
ปริญญาตรี	๕	๒.๗๒
สูงกว่าปริญญาตรี	-	๐
อื่นๆ	-	๐
รวม	๑๘๔	๑๐๐

จากตารางที่ ๓ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เข้าร่วมการดำเนินงานผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อน้อย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยแยกตามระดับการศึกษา ประกอบด้วย ไม่ได้เรียนหนังสือ จำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ ๐ ประถมศึกษา จำนวน ๑๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๐๔ มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๔๒ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า จำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๔๘ ระดับ ปวส./เทียบเท่า จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๓๔ ระดับปริญญาตรี จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๗๒ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ ๐ และอื่น ๆ จำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ ๐

ตารางที่ ๔ ข้อมูลจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างของผู้เข้าร่วมการดำเนินงานผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อน้อย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยจำแนกตามการประกอบอาชีพ

การประกอบอาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ%
นักเรียน/นักศึกษา	๒๒	๑๑.๙๕
รับราชการ	๘	๔.๓๔
พนักงานของรัฐวิสาหกิจ	๔	๒.๑๗
เกษตรกร	๑๑๘	๖๔.๑๓
พนักงานจ้าง	๘	๔.๓๔
ค้าขาย	๑๒	๖.๒๕
ธุรกิจส่วนตัว	๒	๑.๐๘
อื่น ๆ(พ่อบ้าน/แม่บ้าน)	๑๐	๕.๔๓
รวม	๑๘๔	๑๐๐

จากตารางที่ ๔ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เข้าร่วมการดำเนินงานผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อน้อย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยแยกตามการประกอบอาชีพ ประกอบด้วย อาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๙๕ อาชีพราชการ จำนวน

๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๓๔ อาชีพพนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๑๗ อาชีพเกษตรกร จำนวน ๑๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๑๓ อาชีพพนักงานจ้าง จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๓๔ อาชีพค้าขาย จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๒๕ อาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๘ และอื่นๆ (พ่อบ้าน/แม่บ้าน) จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๔๓

ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นที่มีต่อการดำเนินงานผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อน้อย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

ตารางที่ ๕ ความคิดเห็นที่มีต่อการดำเนินงานผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อน้อย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

ลำดับที่	ข้อความ	คะแนน(%)	(X)	ระดับ ความคิดเห็น	(S.D)
๑	กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	๘๒.๓๔	๔.๐๙	มาก	๐.๘๒
๒	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความเต็มใจในการให้บริการ	๘๔.๓๔	๔.๒๐	มาก	๐.๘๔
๓	สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ของผู้รับบริการ	๗๘.๓๖	๓.๙๑	มาก	๐.๘๒
๔	เจ้าหน้าที่ให้บริการทุกคนด้วยความเสมอภาค	๘๕.๑๐	๔.๒๕	มาก	๐.๘๕
๕	ได้รับความสะดวกรวดเร็วทุกครั้งที่มาใช้บริการ	๗๘.๙๕	๓.๙๔	มาก	๐.๘๑
๖	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๙๐.๒๑	๔.๕๑	มาก	๐.๙๖
๗	มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง และ สม่ำเสมอ	๘๒.๙๔	๔.๑๔	มาก	๐.๘๒
๘	เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้คำแนะนำ และตอบข้อ สงสัยได้ในทันที	๘๑.๗๓	๔.๐๘	มาก	๐.๖๗
รวม		๘๓.๐๐	๔.๑๕	มาก	๐.๘๐

จากตารางที่ ๕ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เข้าร่วมการดำเนินงานผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อน้อย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินการจัดทำโครงการ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๑) รายการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ (ค่าเฉลี่ย = ๔.๕๑) อยู่ในระดับมาก ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ของผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย =๗๘.๓๖) อยู่ในระดับ มาก

ตอนที่ ๓ ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการดำเนินงานผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อน้อย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

ปัญหา/อุปสรรค

๑. ควรศึกษาเพิ่มเติมถึงปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการต่อความพึงพอใจที่มีต่อการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อน้อยเพื่อนำผลการศึกษาไปปรับปรุงระบบบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อน้อย

๒.ควรศึกษามาตรการในการปรับปรุงความพึงพอใจที่มีต่อการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน ที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อน้อยโดยการวิจัยเชิงคุณภาพ

๓.ควรศึกษาทัศนคติ ข้อเสนอแนะ และพฤติกรรม ของผู้มารับบริการ เพื่อนำผลการศึกษาไปปรับปรุงและพัฒนางานด้านการบริการ

บทที่ ๖

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

๑. สรุปผลการประเมินโครงการ

การดำเนินงานการจัดทำการดำเนินงานผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อน้อย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ประเมินโดยใช้แบบประเมินผลการดำเนินงานกับกลุ่มประชากรและตัวอย่างที่เข้าร่วมกิจกรรมได้ผลสรุป ดังนี้

๑.๑ ข้อมูลทั่วไปพบว่าผู้ตอบแบบประเมินโดยส่วนรวม เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ช่วง ๖๐ ปี ขึ้นไป โดยมีวุฒิการศึกษาระดับประถมศึกษา และมีอาชีพทำการเกษตรกรรม

๑.๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อน้อย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จากผลการศึกษาเรื่องความพึงพอใจที่มีต่อการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อน้อย พบว่า ภาพรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินการจัดทำโครงการ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = ๔.๑๕) รายการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ (ค่าเฉลี่ย = ๔.๕๐) อยู่ในระดับ มาก ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย = ๓.๙๑) อยู่ในระดับ มาก

๒. อภิปรายผล

การดำเนินงานผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อน้อย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ในด้านการดำเนินโครงการในภาพรวมสามารถปฏิบัติได้บรรลุวัตถุประสงค์โครงการ ซึ่งผู้เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม มีความพึงพอใจในการดำเนินงานอยู่ในระดับ มาก

๓. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

๑. ด้านการให้บริการอย่างทันท่วงที ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในหัวข้อสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ โดยสถานที่ตั้ง ตั้งอยู่จุดศูนย์กลาง มีความสะดวกและรวดเร็วในการเดินทางมารับบริการ โดยให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการประชาสัมพันธ์องค์กร/หน่วยงานให้ผู้สูงอายุได้รับทราบอย่างทั่วถึง

๒. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการ ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำสุด ซึ่งสอดคล้องกับการให้บริการ การได้รับการต้อนรับและอำนวยความสะดวกด้านอาคารสถานที่ เช่น ป้ายชื่ออาคารที่เป็นหน่วยบริการสำคัญ ห้องน้ำ การบริการน้ำดื่ม เป็นต้น ดังนั้นควรมีการทำความสะอาดอาคารสำนักงานหรือสถานที่โดยรอบ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มีภาพลักษณ์และสุขภาวะที่ดี นั่นถือว่าเป็นสิ่งสำคัญสำหรับองค์กร และผู้มาติดต่อขอรับบริการ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

๑. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการ ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำสุด ซึ่งสอดคล้องกับการให้บริการ การได้รับการต้อนรับและการอำนวยความสะดวกด้านอาคารสถานที่ เช่น ป้ายชื่ออาคารที่เป็นหน่วยบริการสำคัญ ห้องน้ำ การบริการน้ำดื่ม สถานที่จอดรถ เป็นต้น ดังนั้นควรมีการทำ

ความสะอาดอาคาร สำนักงานหรือสถานที่โดยรอบ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มีภาพลักษณ์และสุขภาวะที่ดี นั้นถือ
ว่าเป็นสิ่งสำคัญสำหรับองค์กร และผู้มาติดต่อขอรับบริการ ตลอดจนการเพิ่มพื้นที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อ
ราชการโดยเฉพาะ

๒. ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา องค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อน้อย ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์
ให้มากขึ้น โดยมุ่งเน้นเรื่องที่ประชาชนต้องรับรู้ในลักษณะของการประชาสัมพันธ์ เอกสารเผยแพร่ ป้ายประกาศ
การจัดตั้งศูนย์บริการสอบถามทางโทรศัพท์ในการให้ข้อมูลพื้นฐานในการติดต่อขอรับบริการ และประชาสัมพันธ์ทาง
เว็บไซต์หลักของหน่วยงาน

๓. ควรมีการติดตั้งตู้รับฟังความคิดเห็นของประชาชนต่อการรับบริการ และจัดให้มีเจ้าหน้าที่
ประชาสัมพันธ์ แนะนำสอบถามปัญหา แก้ปัญหา และประเมินความพึงพอใจหลังการใช้บริการทุกครั้ง

แบบประเมินความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อน้อย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕
องค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อน้อย อำเภอหัวตะพาน จังหวัดอำนาจเจริญ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

- ๑.เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
- ๒.อายุ ☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒๐-๓๐ ปี ☐ ๓๑-๔๐ ปี ☐ ๔๑-๕๙ ปี ☐ ๖๐ ปีขึ้นไป
- ๓.อาชีพ ☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ ข้าราชการ ☐ พนักงานภาครัฐ ☐ เกษตรกร ☐ พนักงานจ้าง
☐ ค้าขาย ☐ ธุรกิจส่วนตัว ☐ อื่นๆ.....
- ๔.ระดับการศึกษาไม่ได้เรียน ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า
☐ ปวส./เทียบเท่า ☐ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี ☐ อื่นๆ(โปรดระบุ).....

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของการจัดโครงการ (กรุณาใส่เครื่องหมาย / ตรงกับความพึงพอใจของท่านเพียงระดับเดียว)

ที่	หัวข้อการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		(๕) มากที่สุด	(๔) มาก	(๓) ปานกลาง	(๒) น้อย	(๑) น้อยที่สุด
๑	กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
๒	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความเต็มใจในการให้บริการ					
๓	สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการ					
๔	ให้บริการด้วยความเสมอภาค					
๕	ได้รับความสะดวกรวดเร็วทุกครั้งที่ได้รับบริการ					
๖	สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทาง					
๗	มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึงสม่ำเสมอ					
๘	เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยได้ทันที					

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

.....

.....