

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2554 มาตรา 3/1 บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของภาครัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน” ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 2 ว่าด้วยเรื่องการบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน (4) กำหนดว่า “ให้เป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสม”

ดังนั้น คุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ และการอำนวยความสะดวกจึงเป็นเรื่องสำคัญ ที่จะต้องรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ เพื่อนำไปแก้ไขและปรับปรุงไม่ว่าจะเป็นในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลชมเจริญ จึงได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชมเจริญขึ้น เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ สำหรับผู้บริหาร และพนักงานอบต. ตลอดจนลูกจ้างผู้ปฏิบัติงานทุกคนที่จะได้นำไปปรับปรุง แก้ไขในการให้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อให้ได้การดำเนินการบริการสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และปรับปรุง แก้ไขให้ดียิ่งขึ้น

ขอบเขตของการสำรวจ

ขอบเขตของการศึกษาในครั้งนี้ ครอบคลุมการสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพของการให้บริการ พร้อมทั้งให้เสนอแนะในสิ่งที่อบต.ฯ ต้องแก้ไข ปรับปรุง และสิ่งที่จะเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
2. สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้มีคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น
3. ผู้บริหารสามารถนำผลการสำรวจความพึงพอใจไปเป็นแนวทางในการบริหารจัดการการให้บริการของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลชมเจริญ
ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2560 – 30 กันยายน 2561



จากการสุ่มตัวอย่างในการกรอกแบบสอบถามผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชมเจริญ จำนวน 100 ตัวอย่าง มีผลการประเมินโดยคิดเป็นค่าร้อยละ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	48	(48.00)
หญิง	52	(52.00)
รวม	100	(100.00)
2. เพศ		
ต่ำกว่า 30 ปี	10	(10.00)
31-40 ปี	20	(20.00)
41-50 ปี	43	(43.00)
มากกว่า 50 ปี	27	(27.00)
รวม	100	(100.00)
3. การศึกษา		
ประถมศึกษา	12	(12.00)
มัธยมศึกษา	36	(36.00)
ปวช./ปวส.	10	(10.00)
ปริญญาตรี	38	(38.00)
ปริญญาโท	4	(4.00)
อื่นๆ	-	-
รวม	100	(100.00)
4. อาชีพ		
เกษตรกร	20	(20.00)
ค้าขาย	20	(20.00)
รับจ้าง	10	(10.00)
รับราชการ	10	(10.00)
ธุรกิจส่วนตัว	30	(30.00)
นักเรียน/นักศึกษา	10	(10.00)
อื่นๆ	-	-
รวม	100	(100.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นหญิงมากกว่าชาย กล่าวคือ เป็นหญิง 52 คน/50.00 % เป็นชาย 48 คน/ 48.00 % เป็นผู้มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 10 คน /10.00 % อายุ 31-40 ปี จำนวน 20 คน/ 20.00 % อายุ 41-50 ปี จำนวน 43 คน/43.00 % อายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป จำนวน 27 คน/27.00 %

สำหรับการศึกษา พบว่า ผู้มาขอใช้บริการ มีวุฒิการศึกษาระดับประถมศึกษา 12 คน/12.00 % มัธยมศึกษา 36 คน/36.00 % ปวช./ปวส. จำนวน 10 คน/10.00 % ปริญญาตรี 38 คน/38.00 % ปริญญาโท จำนวน 4 คน/4.00 %

ในส่วนของอาชีพ พบว่าผู้มาขอให้บริการประกอบอาชีพเกษตรกร 20 คน/20.00 % อาชีพค้าขาย 20 คน/20.00 % อาชีพรับจ้าง 10 คน/10.00 % อาชีพรับราชการ 10 คน/10.00 % ธุรกิจส่วนตัว 30 คน/ 30.00 % เป็นนักเรียน/นักศึกษา 10 คน/10.00 %

ส่วนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ เนื่องจากเป็นการสุ่มตัวอย่าง จึงไม่เก็บข้อมูลในส่วนนี้

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

การการสุ่มตัวอย่างประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของอบต.๓ ในประเด็นที่เกี่ยวข้อง 4 ประเด็น ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพของการให้บริการ โดยจัดระดับการประเมินเป็น ไม่พอใจ พอใจ พอใจมาก จากการประเมินพบว่า สามารถประมวลผลได้ดังนี้

หัวข้อประเมินความพึงพอใจ (19 ข้อ x 100 คน = 1,900 คะแนน)	ระดับความพึงพอใจ		
	ไม่พอใจ (1,900 คะแนน)	พอใจ (1,900 คะแนน)	พอใจมาก (1,900 คะแนน)
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 การติดต่อหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	5	15	80
1.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	0	20	80
1.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน เป็นต้น	3	27	70
1.4 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	2	28	70
1.5 ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด	0	5	95
2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
2.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4	10	86
2.2 ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	11	9	80
2.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง นำเชื่อถือ เป็นต้น	4	12	84
2.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	5	16	76
2.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	0	9	91
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
3.1 ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	3	27	70
3.2 จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	2	28	70
3.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้ให้บริการ เช่น ปากกาน้ำยาลบคำผิด เป็นต้น	0	5	95
3.4 การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	4	12	84
3.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	5	16	79
3.6 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	3	10	87

4. ด้านคุณภาพของการให้บริการ			
4.1 การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	5	16	79
4.2 ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	0	9	91
4.3 ผลการบริการในภาพรวม	0	4	96
รวมคะแนนเต็ม 1,900 ได้	56	278	1,566

ไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ 2.95 $= \frac{56 \times 100}{1,900}$	พอใจ คิดเป็นร้อยละ 14.63 $= \frac{278 \times 100}{1,900}$	พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 82.42 $= \frac{1,566 \times 100}{1,900}$
---	--	---

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจได้ดังนี้

จำนวนผู้มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลชมเจริญ อำเภอปากชม จังหวัดเลย สุ่มประเมินจำนวน 100 คน ผลการประเมินสรุปได้ดังนี้

1. ไม่พึงพอใจ 56 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 2.95 คน
2. พึงพอใจ 278 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 14.63 คน
3. พึงพอใจมาก 1,566 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.42 คน

ภาคผนวก ก
ตัวอย่างแบบสอบถาม
ความพึงพอใจ



**แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลชมเจริญ**



องค์การบริหารส่วนตำบลชมเจริญ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลชมเจริญ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องว่าง ที่เลือก

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ต่ำกว่า 30 ปี 31-40 ปี 41-50 ปี มากกว่า 50 ปี
3. การศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษา ปวช./ปวส. ปริญญาตรี
 ปริญญาโท อื่นๆ (ระบุ)
4. อาชีพ เกษตรกร ค้าขาย รับจ้าง รับราชการ ธุรกิจส่วนตัว
 นักเรียน/นักศึกษา อื่นๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ 2 : เรื่องที่ขอรับบริการ

<input type="checkbox"/> การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	<input type="checkbox"/> การขอใช้วัสดุ/อุปกรณ์
<input type="checkbox"/> การใช้บริการ Internet	<input type="checkbox"/> การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร
<input type="checkbox"/> สวัสดิการผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์/เด็กแรกเกิด	<input type="checkbox"/> การขอใช้ฟรี wifi
<input type="checkbox"/> การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	<input type="checkbox"/> กิจกรรมเด็ก/เยาวชน
<input type="checkbox"/> การป้องกันโรคไข้เลือดออก	<input type="checkbox"/> การจดทะเบียนพาณิชย์
<input type="checkbox"/> การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	<input type="checkbox"/> การชำระภาษีบำรุงท้องที่
<input type="checkbox"/> การชำระภาษีป้าย	<input type="checkbox"/> อื่นๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ		
	ไม่พอใจ	พอใจ	พอใจมาก
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
1.6 การติดต่อภาคหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ 1.7 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ 1.8 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน เป็นต้น 1.9 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด 1.10 ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด			
2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
2.6 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ 2.7 ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ 2.8 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น 2.9 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น 2.10 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ			
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
3.7 ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ 3.8 จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก 3.9 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้ให้บริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด เป็นต้น 3.10 การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม เป็นต้น 3.11 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่มที่นึ่งคอยรับบริการ เป็นต้น 3.12 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม			
4. ด้านคุณภาพของการให้บริการ			
4.1 การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ 4.2 ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ 4.3 ผลการบริการในภาพรวม			

ส่วนที่ 4 : ข้อเสนอแนะ

ท่านคิดว่า องค์กรบริหารส่วนตำบลชมเจริญควรปรับปรุงด้านใด (โปรดระบุ)

.....

.....



ขอบคุณที่ตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

ตัวอย่างการตอบแบบสอบถาม



**แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลชมเจริญ**



องค์การบริหารส่วนตำบลชมเจริญ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลชมเจริญ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องว่าง ที่เลือก

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ต่ำกว่า 30 ปี 31-40 ปี 41-50 ปี มากกว่า 50 ปี
3. การศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษา ปวช./ปวส. ปริญญาตรี
 ปริญญาโท อื่นๆ (ระบุ)
4. อาชีพ เกษตรกร ค้าขาย รับจ้าง รับราชการ ธุรกิจส่วนตัว
 นักเรียน/นักศึกษา อื่นๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ 2 : เรื่องที่ขอรับบริการ

<input type="checkbox"/> การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	<input type="checkbox"/> การขอใช้วัสดุ/อุปกรณ์
<input type="checkbox"/> การใช้บริการ Internet	<input type="checkbox"/> การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร
<input type="checkbox"/> สวัสดิการผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์/เด็กแรกเกิด	<input type="checkbox"/> การขอใช้ฟรี wifi
<input type="checkbox"/> การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	<input type="checkbox"/> กิจกรรมเด็ก/เยาวชน
<input type="checkbox"/> การป้องกันโรคไข้เลือดออก	<input type="checkbox"/> การจดทะเบียนพาณิชย์
<input type="checkbox"/> การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	<input type="checkbox"/> การชำระภาษีบำรุงท้องที่
<input type="checkbox"/> การชำระภาษีป้าย	<input type="checkbox"/> อื่นๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ		
	ไม่พอใจ	พอใจ	พอใจมาก
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
1.11การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ 1.12การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ 1.13การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน เป็นต้น 1.14การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด 1.15ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด			
2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
2.11ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ 2.12ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ 2.13ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น 2.14ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น 2.15การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ			
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
3.13ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ 3.14จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก 3.15ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้ให้บริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด เป็นต้น 3.16การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม เป็นต้น 3.17ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น 3.18 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม			
4. ด้านคุณภาพของการให้บริการ			
4.1 การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ 4.2 ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ 4.3 ผลการบริการในภาพรวม			

ส่วนที่ 4 : ข้อเสนอแนะ

ท่านคิดว่า องค์กรบริหารส่วนตำบลชมเจริญควรปรับปรุงด้านใด (โปรดระบุ)

.....

.....



ขอบคุณที่ตอบแบบสอบถาม

