

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ
ในการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงตะงาว

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕
(๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงตะงาว เพื่อรายงาน
ผลระดับความพึงพอใจของผู้บริการทั้ง ๓ ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการ
ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นการสะท้อนผลการให้บริการของหน่วยงานได้รับทราบคุณภาพการ
ให้บริการที่เกิดขึ้น และนำผลการสอบถามที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของ อบต. และเพื่อให้ผู้รับบริการ
มีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นตามลำดับ

ในการนี้องค์การบริหารส่วนตำบลดงตะงาว ขอขอบพระคุณผู้รับบริการทุกท่านที่ให้ข้อมูล
ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอันจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการปฏิบัติงานต่อไป

องค์การบริหารส่วนตำบลดงตะงาว

ตุลาคม ๒๕๖๕

สารบัญ		หน้า
คำนำ		ก
สารบัญ		ข
บทนำ		๑
๑.๑	ความเป็นมาและความสำคัญ	๑
๑.๒	วัตถุประสงค์	๑
๑.๓	ขอบเขตของการสำรวจ	๑
๑.๔	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๑
ผลการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ		๒
ส่วนที่ ๑	ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	๒
ส่วนที่ ๒	เรื่องที่ชอบรับบริการ	๓
ส่วนที่ ๓	ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	๓
ด้านที่ ๑	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
ด้านที่ ๒	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	
ด้านที่ ๓	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
ส่วนที่ ๔	ข้อเสนอแนะ	๔
สรุป		๔

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕ พ.ศ. ๒๕๔๔ มาตรา ๓/๑) บัญญัติ “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของภาครัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน” ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๒ ว่าด้วยเรื่องการบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน (๔) กำหนดว่า “ให้เป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อนำไปแก้ไขปรับปรุง หรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสม”

ดังนั้น คุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ และการอำนวยความสะดวกจึงเป็นเรื่องสำคัญที่จะต้องรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ เพื่อนำไปแก้ไขและปรับปรุง ไม่ว่าจะเป็นในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลดงตะงาว จึงได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงตะงาวขึ้น เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ สำหรับผู้บริหารและพนักงาน ตลอดจนลูกจ้างผู้ปฏิบัติงานทุกคนที่จะได้นำไปปรับปรุงในการให้บริการต่อไปแก้ไข

วัตถุประสงค์

เพื่อให้การดำเนินการบริการสอดคล้องกับความต้องการของผู้บริหาร และปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น

ขอบเขตของการสำรวจ

ขอบเขตของการศึกษาในครั้งนี้ ครอบคลุมการสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการใน ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พร้อมทั้งให้เสนอแนะในสิ่งที่ อบต. ต้องแก้ไข ปรับปรุง และสิ่งที่จะเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑.ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๒.สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ให้มีคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น

๓.ผู้บริหารสามารถนำผลการสำรวจความพึงพอใจไปเป็นแนวทางในการบริหารจัดการการให้บริการ ของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงตะงาว
ตั้งแต่ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔

จากการสุ่มตัวอย่างในการกรอกแบบสอบถามผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงตะงาว
จำนวน ๑๐๕ ตัวอย่าง มีผลการประเมินโดยคิดเป็นค่าร้อยละ ดังนี้
ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑.เพศ		
ชาย	๔๓	(๔๐.๙๕)
หญิง	๖๒	(๕๙.๐๕)
รวม	๑๐๕	(๑๐๐)
๒.อายุ		
ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๑๘	(๑๗.๑๔)
๓๑ - ๔๐ ปี	๒๙	(๒๗.๖๒)
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๖	(๑๕.๒๔)
มากกว่า ๕๐ ปี	๔๒	(๔๐.๐๐)
รวม	๑๐๕	(๑๐๐)
๓.การศึกษา		
ประถมศึกษา	๓๐	(๒๘.๕๗)
มัธยมศึกษา	๓๓	(๓๑.๔๓)
ปวช./ปวส.	๒๗	(๒๕.๗๑)
ปริญญาตรี	๑๕	(๑๔.๒๙)
ปริญญาโท	-	-
อื่นๆ	-	-
รวม	๑๐๕	(๑๐๐)
๔.อาชีพ		
เกษตรกร	๒๕	(๒๓.๘๑)
ค้าขาย	๒๐	(๑๙.๐๕)
รับจ้าง	๑๗	(๑๖.๑๙)
รับราชการ	๑๐	(๙.๕๒)
ธุรกิจส่วนตัว	๒๕	(๒๓.๘๑)
นักเรียน/นักศึกษา	๘	(๗.๖๒)
อื่น ๆ	-	-
รวม	๑๐๕	(๑๐๐)

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ เนื่องจากเป็นการสุ่มตัวอย่าง จึงไม่เก็บข้อมูลในส่วนนี้

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

การสุ่มตัวอย่างประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของ อบต. ในประเด็นที่เกี่ยวข้อง ๓ ประเด็น ได้แก่ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยจัดระดับการประเมินเป็น ดีมาก ดี พอใช้ และควรปรับปรุง จากการประเมินพบว่า สามารถประมวลผลได้ดังนี้

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๕๒.๘๖	๔๔.๐๘	๓.๐๙	-
๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๕๗/๕๔.๒๙	๔๘/๔๕.๗๑	-	-
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้การบริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	๕๕/๕๒.๓๘	๕๐/๔๗.๖๒	-	-
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๖๐/๕๗.๑๔	๔๕/๔๒.๘๖	-	-
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้น ได้อย่างเหมาะสม	๕๐/๔๗.๖๒	๔๒/๔๐.๐๐	๑๓/๑๒.๓๘	-
๒.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๓๖.๑๙	๔๗.๓๐	๑๖.๕๑	-
๒.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	๓๕/๓๓.๓๓	๕๕/๕๒.๓๘	๑๕/๑๔.๒๙	-
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวกรวดเร็ว	๔๒/๔๐.๐๐	๔๒/๔๐.๐๐	๒๑/๒๐.๐๐	-
๒.๓ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๓๗/๓๕.๒๔	๕๒/๔๙.๕๒	๑๖/๑๕.๒๔	-
๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔๙.๒๑	๓๙.๐๕	๑๑.๗๕	-
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่รับบริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ	๖๔/๖๐.๙๕	๔๑/๓๙.๐๕	-	-
๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการให้บริการ	๒๔/๒๒.๘๖	๔๔/๔๑.๙๐	๓๗/๓๕.๒๔	-
๓.๓ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๖๗/๖๓.๘๑	๓๘/๓๖.๑๙	-	-

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

สรุป

ในภาพรวมของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงตะงาว ดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๘๖

ระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๘

ระดับพอใช้ คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๙

และไม่มีความคิดเห็นในเรื่องของการปรับปรุง

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๑๙

ระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๓๐

ระดับพอใช้ คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๕๑

และไม่มีความคิดเห็นในเรื่องของการปรับปรุง

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๒๑

ระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๐๕

ระดับพอใช้ คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๗๕

และไม่มีความคิดเห็นในเรื่องของการปรับปรุง

มีความพอใจ ในภาพรวมระดับดีมากและระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๕๖



แบบสอบถามความพึงใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงตะงาว

องค์การบริหารส่วนตำบลดงตะงาว ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงตะงาว เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจขึ้นมาประมวลสรุปผล
ลัพท์ทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ
ให้มีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องว่าง () ที่เลือก

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

- ๑.เพศ () ชาย () หญิง
๒.อายุ () ต่ำกว่า ๓๐ ปี () ๓๑-๔๐ ปี () ๔๑-๕๐ ปี () มากกว่า ๕๐ ปี
๓.การศึกษา () ประถมศึกษา () มัธยมศึกษา () ปวช./ปวส. ()ปริญญาตรี
() ปริญญาโท () อื่น ๆ : ระบุ
๔.อาชีพ () เกษตรกร () ค้าขาย () รับจ้าง () รับราชการ
() ธุรกิจส่วนตัว () นักเรียน/นักศึกษา () อื่น ๆ : ระบุ

ส่วนที่ ๒ : เรื่องที่ขอรับบริการ

() ยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	() ขอใช้วัสดุ/อุปกรณ์
() ขอเช่าตุ๊กต่องวงจระเข้	() ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร
() ขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	() ออกแบบอาคาร
() สวัสดิการผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์/เด็กแรกเกิด	() กิจกรรมกลุ่มสตรี
() ขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	() ใช้บริการ Internet
() กิจกรรมเด็ก/เยาวชน	() ขอใช้ Free Wifi
() ป้องกันโรคไข้เลือดออก	() ป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า
() จัดตั้งสถานที่จำหน่ายและสะสมอาหาร	() ขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
() จดทะเบียนพาณิชย์	() ข้าราชการโรงเรียนและที่ดิน
() ข้าราชการป้าย	() ข้าราชการบำรุงท้องที่
() อื่น ๆ : ระบุ	

ส่วนที่ ๓ : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
๑.๕ เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	()	()	()	()
๑.๖ เจ้าหน้าที่ให้การบริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	()	()	()	()
๑.๗ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	()	()	()	()
๑.๘ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้น ได้อย่างเหมาะสม	()	()	()	()
๒.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
๒.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	()	()	()	()
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวกรวดเร็ว	()	()	()	()
๒.๓ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	()	()	()	()
๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่รับบริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ	()	()	()	()
๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการให้บริการ	()	()	()	()
๓.๓ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	()	()	()	()

ส่วนที่ ๔ : ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

*****ขอขอบคุณที่ตอบแบบสอบถาม*****