

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน  
ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาทอง  
(Citizen Feedback)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕  
๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญ

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ.๒๕๕๔ มาตรา ๓/๑ บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของภาครัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรในท้องถิ่น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ หมวดที่ ๒ ว่าด้วยเรื่องการบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน (๔) กำหนดว่า “ให้เป็นหน้าที่ของราชการที่จะต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสม

ดังนั้น คุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ และการอำนวยความสะดวกจึงเป็นเรื่องสำคัญ ที่จะต้องรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ เพื่อนำไปแก้ไขและปรับปรุง ไม่ว่าจะเป็นไปในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาทอง จึงได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ สำหรับผู้บริหาร และพนักงานส่วนตำบล ตลอดจนลูกจ้าง ผู้ปฏิบัติงานทุกคนที่จะได้นำไปปรับปรุง แก้ไขในการให้บริการต่อไป

### วัตถุประสงค์

เพื่อให้ได้การดำเนินการบริการสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น

### ขอบเขตของการสำรวจ

ขอบเขตของการศึกษาในครั้งนี้ ครอบคลุมการสำรวจความพึงพอใจ ณ จุดบริการ ของการให้บริการ ใน ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พร้อมทั้งเสนอแนะในสิ่งที่ยังต้องการบริหารส่วนตำบลเขาทองต้องแก้ไข ปรับปรุง และสิ่งที่จะเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการ

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๒. สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้มีคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น
๓. ผู้บริหารสามารถนำผลการสำรวจความพึงพอใจเป็นแนวทางในการบริหารจัดการให้บริการของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาทอง (Citizen Feedback)  
ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

จากการสุ่มตัวอย่างในการกรอกแบบสอบถามผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาทอง  
จำนวน ๕๐ คน

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
<b>๑. เพศ</b>			
ชาย	๒๑	๔๒	
หญิง	๒๙	๕๘	
รวม	๕๐	๑๐๐	
<b>๒. อายุ</b>			
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-	
๒๑ - ๔๐ ปี	๕	๑๐	
๔๑ - ๖๐ ปี	๒๖	๕๒	
๖๐ ปี ขึ้นไป	๑๙	๓๘	
รวม	๕๐	๑๐๐	
<b>๓. การศึกษา</b>			
ประถมศึกษา	๔๐	๘๐	
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๑๐	๒๐	
ปริญญาตรี	-	-	
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	
รวม	๕๐	๑๐๐	
<b>๔. อาชีพ</b>			
เกษตรกร	๓๕	๗๐	
ค้าขาย	๑๒	๒๔	
รับจ้าง	-	-	
ธุรกิจส่วนตัว	๓	๖	
อื่น ๆ	-	-	
รวม	๕๐	๑๐๐	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๘ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๒ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๘๐ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๗๐

ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
๑. เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	๕๖ (๙๒.๐๐)	๔ (๘.๐๐)	-	-	-
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๕๘ (๙๖.๐๐)	๒ (๔.๐๐)	-	-	-
๓.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้องน่าเชื่อถือ	๕๐ (๘๐.๐๐)	๑๐ (๒๐.๐๐)	-	-	-
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๕๔ (๘๘.๐๐)	๖ (๑๒.๐๐)	-	-	-
<b>๒. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๑. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	๕๐ (๘๐.๐๐)	๑๐ (๒๐.๐๐)	-	-	-
๒.การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	๕๒ (๘๕.๐๐)	๘ (๑๖.๐๐)	-	-	-
๓.มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน	๓๘ (๗๖.๐๐)	๑๐ (๒๐.๐๐)	๒ (๔.๐๐)	-	-
๔.การแจ้งรายละเอียดหลักฐานประกอบการขอรับบริการอย่างชัดเจน	๕๗ (๙๕.๐๐)	๓ (๖.๐๐)	-	-	-
<b>๓.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๑.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๕๒ (๘๕.๐๐)	๘ (๑๖.๐๐)	-	-	-
๒.สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ	๕๕ (๙๐.๐๐)	๕ (๑๐.๐๐)	-	-	-
๓.สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ	๓๐ (๖๐.๐๐)	๘ (๑๖.๐๐)	๘ (๑๖.๐๐)	๔ (๘.๐๐)	-
๔.ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	๕๓ (๘๖.๐๐)	๗ (๑๔.๐๐)	-	-	-

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย ในเรื่องการให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐ รองลงมาเป็นการพูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ และสามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย การแจ้งรายละเอียดหลักฐานประกอบการขอรับบริการอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ รองลงมาเป็นการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐ และ การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ รองลงมา ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๐ และสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกการเดินทางมารับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๓ ด้าน ของ อบต.เขาทอง  
อำเภอเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๘๙
๒.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๘๓.๕
๓.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๐
รวม ๓ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๘๔.๑๗

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๓ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาทอง ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๑๗

ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี -

(ลงชื่อ).....หัวหน้าคณะกรรมการ

(นายพิเชษฐ์ ไชยคชบาล)

หัวหน้าสำนักปลัด

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลเขาทอง อำเภอเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้รับบริการ

1. เพศ  1) ชาย  2) หญิง
2. อายุ  1) ต่ำกว่า 20 ปี  2) 21-40 ปี  3) 341-60 ปี  4) 60ปีขึ้นไป
3. การศึกษา  1) ประถมศึกษา  2) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า  3) ปริญญาตรี  4) สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ
- 1) เกษตรกร  2) ค้าขาย
- 3) รับจ้าง  4) ธุรกิจส่วนตัว
- 5) อื่นๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
3.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้องน่าเชื่อถือ					
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
2.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา					
2.การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
3.มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน					
4.การแจ้งรายละเอียดหลักฐานประกอบการขอรับบริการอย่างชัดเจน					
3.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2.สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ					
3.สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อยสะดวกต่อการใช้บริการ					
4.ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้