

**การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒**

ชื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....องค์การบริหารส่วนตำบลขุนควร.....อำเภอ.....ปง.....
จังหวัด พะเยา โทรศัพท์...๐๕๔-๘๙๐๕๕๒.....โทรสาร...๐๕๔-๘๙๐๕๕๑.....

ตามที่คณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยาได้เสนอการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ นั้น ..องค์การบริหารส่วนตำบลขุนควร... มีความประสงค์ให้
ผศ.ดร. รัชศรี เกียรติบุตร คณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ดำเนินการศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการดังกล่าว ในบริการดังต่อไปนี้

ลำดับที่	บริการ	จำนวนผู้รับบริการ (คน)
๑	การให้บริการรถกระบะเช่า	๓๐
๒	การให้บริการการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๕๐
๓	การให้บริการรับลงทะเบียนโครงการเงินอุดหนุนเพื่อเลี้ยงดู เด็กแรกเกิด	๑๐๐
๔	การให้บริการช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติทางธรรมชาติ	๑๐๐
๕	การให้บริการให้ความช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสและผู้ป่วย ฉุกเฉิน ส่งโรงพยาบาล	๑๐๐

- ทั้งนี้ ให้ดำเนินการสำรวจด้าน
๑. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 ๒. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 ๓. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 ๔. ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

ในการนี้ได้มอบหมายให้ นาย/นาง/นางสาว...ราตรี...ภุณา...ตำแหน่ง...นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ชำนาญการ
หมายเลขโทรศัพท์...๐๕๔-๘๙๐๕๕๒.....โทรศัพท์เคลื่อนที่...๐๘๙-๕๕๖๗๓๔๖... E-mail....rtkunaa@Gmail.com.....
เป็นผู้รับผิดชอบประสานงานกับท่านเพื่อให้การดำเนินการดังกล่าวเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ภายใต้ข้อตกลงงบประมาณ
จำนวนทั้งสิ้น ๑๐,๐๐๐ บาท(หนึ่งหมื่นบาทถ้วน) และดำเนินการให้แล้วเสร็จในวันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๒

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอรับรองว่า ข้อความดังกล่าวข้างต้นถูกต้อง

ลงชื่อ.....

(นายพีระพันธุ์ นันทชาติ)

ตำแหน่งปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลขุนควร
วันที่...๑๓.../...กันยายน...../...๒๕๖๒.....



การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลขุนควร อำเภอปง จังหวัดพะเยา
ประจำปีงบประมาณ 2562

โดย

รักษ์ศรี เกียรติบุตร
ศิริพงษ์ เผ่าตะใจ

คณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยพะเยา

บทคัดย่อ

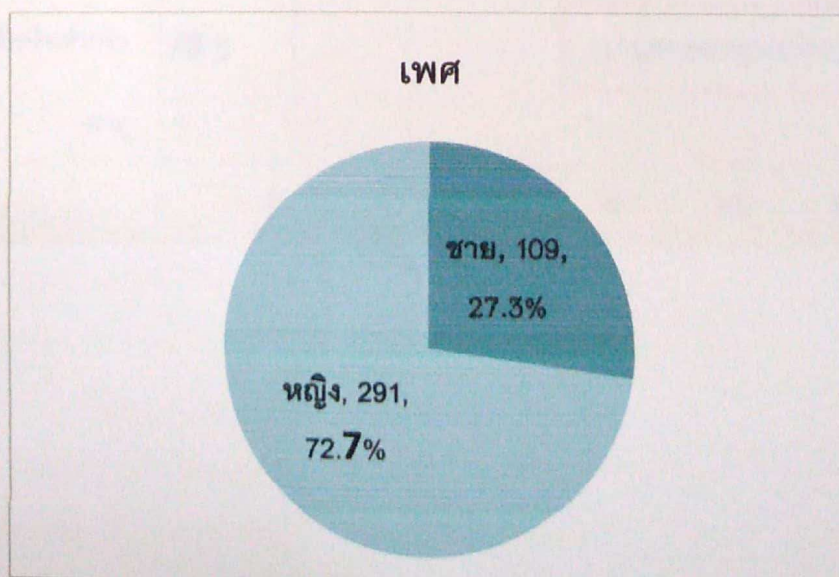
โครงการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในท้องถิ่นครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนควร อำเภอปง จังหวัดพะเยา ในงานต่างๆ ได้แก่ งานการให้บริการรถกระเช้า งานการให้บริการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง งานการให้บริการลงทะเบียนโครงการเงินอุดหนุนเพื่อเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด งานการให้บริการช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติทางธรรมชาติ และงานการให้บริการให้ความช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส และผู้ป่วยฉุกเฉินส่งโรงพยาบาล และเพื่อนำผลการศึกษาไปสรุปหาแนวทางการปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนควรให้ดียิ่งขึ้นต่อไป กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลขุนควร อำเภอปง จังหวัดพะเยา จำนวน 9,725 คน คำนวนกลุ่มตัวอย่างได้ 400 คน ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ วิเคราะห์หาค่าทางสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแจกแจงความพึงพอใจ เป็น 5 ระดับตามแบบ Likert Scale

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นชาย 109 คน (ร้อยละ 27.3) และเป็นหญิง 291 คน (ร้อยละ 72.7) ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 41-50 ปี จำนวน 111 คน (ร้อยละ 26.7) มีสถานภาพสมรส 345 คน (ร้อยละ 86.3) มีอาชีพการเกษตรเป็นหลัก 224 คน (ร้อยละ 56.0) สำหรับระดับความพึงพอใจ กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.59) คิดเป็นร้อยละ 91.8 แยกระดับความพึงพอใจจากมากที่สุดไปน้อยสุดตามลำดับคือ งานการให้บริการลงทะเบียนโครงการเงินอุดหนุนเพื่อเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.68 / ร้อยละ 93.6) รองลงมาคืองานการให้บริการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.67 / ร้อยละ 93.4) งานการให้บริการช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติทางธรรมชาติ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.57 / ร้อยละ 91.4) งานการให้บริการรถกระเช้า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.52 / ร้อยละ 90.4) และสุดท้ายงานการให้บริการให้ความช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสและผู้ป่วยฉุกเฉินส่งโรงพยาบาล อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.49 / ร้อยละ 89.8) สำหรับข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถามคือ เสนอให้มีการปรับปรุงการให้บริการผู้ป่วยฉุกเฉิน และจัดการเกี่ยวกับสิ่งสาธารณูปโภคพื้นฐานของประชาชนให้ดียิ่งขึ้นไปอีก ข้อเสนอแนะจากการศึกษาเห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลขุนควรได้ปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ได้ดีเยี่ยมอยู่แล้ว แต่ก็ยังสามารถพัฒนาให้เป็นองค์กรแห่งความเป็นเลิศได้โดยการมุ่งเน้นการพัฒนาทรัพยากรบุคคล เพิ่มพูนเทคโนโลยี และเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานหลากหลายช่องทางตามความต้องการของประชาชนต่อไป

ตารางที่ 0.1 แสดงผลรวมความพึงพอใจผู้รับบริการ อบต.ขุนศรีในงานด้านต่างๆ

ที่	งานการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการบริการ ($\bar{x}$)/%				รวมเฉลี่ย แต่ละงาน ($\bar{x}$)/ %	แปลผล
		ขั้นตอน การบริการ	ช่องทาง การบริการ	เจ้าหน้าที่	สิ่งอำนวยความสะดวก		
1	การให้บริการรถกระเช้า	4.48	4.44	4.57	4.61	4.52 (90.4%)	มากที่สุด
2	การให้บริการขออนุญาตสิ่งปลูก สร้าง	4.70	4.58	4.80	4.61	4.67 (93.4%)	มากที่สุด
3	การให้บริการลงทะเบียน โครงการเงินอุดหนุนเพื่อเลี้ยงดู เด็กแรกเกิด	4.70	4.66	4.65	4.73	4.68 (93.6%)	มากที่สุด
4	การให้บริการช่วยเหลือ ผู้ประสบภัยพิบัติ	4.51	4.56	4.61	4.58	4.57 (91.4%)	มากที่สุด
5	การให้บริการให้ความช่วยเหลือ ผู้ด้อยโอกาส และผู้ป่วยฉุกเฉิน	4.54	4.48	4.48	4.48	4.49 (89.8%)	มากที่สุด
	รวมเฉลี่ยรายด้าน	4.59 (91.8%)	4.54 (90.8%)	4.62 (92.4%)	4.60 (92.0%)		
	รวมเฉลี่ยทุกด้าน	$\bar{x} = 4.59$ (91.8%)					มากที่สุด

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม



แบบสอบถาม

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดพะเยา
ประจำปีงบประมาณ 2562

ชื่อานบริการ.....
สถานที่สำรวจ.....วันที่สำรวจ.....

คำชี้แจง : แบบสำรวจนี้ทำขึ้นเพื่อทราบความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอปง จังหวัดพะเยา เกี่ยวกับเรื่องการให้บริการด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปง จังหวัดพะเยา เพื่อนำผลการศึกษาไปสรุปหาแนวทางการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลาตอบแบบสอบถามนี้

ทีมผู้สำรวจจากสาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่อง ☐ หน้าข้อความที่ท่านเลือก

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการใช้บริการ

1. ในรอบปีที่ผ่านมา (ตั้งแต่ ตุลาคม 2559 ถึง กันยายน 2560) ท่านได้ใช้บริการที่ อบต. บ่อยเพียงใด
☐ ครั้งเดียว ☐ 2 ครั้ง ☐ 3 ครั้ง ☐ 4 ครั้ง ☐ มากกว่า 5 ครั้ง
2. ท่านสะดวกมาใช้บริการที่ อบต. ในช่วงเวลาใด
☐ ช่วงเช้า 08.30-10.00 น. ☐ ช่วงสาย 10.01-12.00 น.
☐ ช่วงบ่าย 13.00-14.00 น. ☐ เวลาไม่แน่นอน
3. แต่ละครั้งท่านใช้เวลานานเพียงใดในการติดต่อขอรับบริการ
☐ น้อยกว่า 30 นาที ☐ ประมาณ 1 ชั่วโมง ☐ 1-2 ชั่วโมง ☐ มากกว่า 2 ชั่วโมง

ตอนที่ 2 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ใช้บริการ

4. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
5. อายุ
☐ 20 ปีหรือต่ำกว่า ☐ 21- 30 ปี ☐ 31-40 ปี ☐ 41-50 ปี ☐ 51-60 ปี ☐ มากกว่า 60
6. สถานภาพ
☐ โสด ☐ สมรส/ มีคู่ ☐ หย่า/แยกกันอยู่ ☐ หม้าย
7. อาชีพ
☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ ราชการ/พนักงานของรัฐ ☐ พนักงานบริษัท ☐ เกษตรกร
☐ รับจ้างทั่วไป ☐ ค้าขาย/ กิจการส่วนตัว ☐ อื่นๆ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงตามความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. เทศบาล/อบต.มีขั้นตอนการให้บริการด้านต่างๆ ที่สะดวก ไม่ยุ่งยาก					
2. เทศบาล/อบต.ให้บริการด้วยความรวดเร็ว เหมาะสม					
3. เทศบาล/อบต.มีการทบทวนปรับปรุงขั้นตอนและข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการให้ดีขึ้นกว่าปีที่ผ่านมา					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
4. การจัดระบบการให้บริการเป็นธรรม มีการเรียงลำดับก่อน-หลัง					
5. การให้บริการเน้นประสิทธิภาพประหยัดคุ้มค่า โปร่งใส ตรวจสอบได้					
6. มีบริการครบทุกด้านเป็นไปตามระเบียบ ข้อบังคับที่ชัดเจน					
7. มีช่องทางการรับฟัง / รับข้อร้องเรียนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย					
8. มีช่องทางการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เหมาะสม					
9. ประชาชนทุกคนที่มีภูมิลำเนาในเขตเทศบาลเข้าถึงบริการได้ง่าย					
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
10. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยมิตรไมตรี ยิ้มแย้ม สุภาพ แต่งกายเหมาะสม					
11. เจ้าหน้าที่ให้ความรู้ ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการในแต่ละด้าน และมีสารสนเทศเกี่ยวกับปัจจัยสร้างความพึงพอใจที่ดี					
12. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในงานที่ปฏิบัติอย่างดี					
13. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ ให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียม ไม่เรียกร้องประโยชน์จากผู้มาขอรับบริการ					
14. มีกิจกรรมสื่อสารสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ					
15. มีการสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการสม่ำเสมอเพื่อปรับปรุงและการวางแผนในอนาคต					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
16. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวก ง่าย มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกทาง					
17. มีคู่มือ เอกสาร สารสนเทศ คำอธิบายการให้บริการที่ชัดเจนอ่านง่าย					

ความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มาก	มาก
	(5)	ที่สุด	(5)	ที่สุด	ที่สุด
	(5)	(5)	(5)	(5)	(5)
18. มีการประชาสัมพันธ์ ถ่ายทอดกิจกรรมการให้บริการอย่างต่อเนื่อง หลากหลายช่องทาง ทั้งทางกายภาพ หรือผ่านทางโซเชียลมีเดีย					
19. มีการให้บริการที่ทันสมัย มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกเรื่องการ รับเรื่องราวร้องทุกข์					
20. การจัดสถานที่ อุปกรณ์การให้บริการเป็นระเบียบสะดวกต่อการรับ บริการมีบริการน้ำดื่ม ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่จอดรถเป็น สัดส่วน					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. สิ่งที่ท่านมีความประทับใจในการให้บริการของ อบต.แห่งนี้ คือ

.....

.....

.....

.....

2. ท่านประสบปัญหาการขอรับบริการที่ อบต.แห่งนี้ ด้านใดบ้าง

.....

.....

.....

.....

3. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการบริการ

.....

.....

.....

.....