

## บทนำ

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.๒๕๓๔ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๕) พ.ศ.๒๕๔๕ มาตรา ๓/๑ บัญญัติให้การบริหารราชการของส่วนราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่อภารกิจของรัฐให้มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกิดความ จำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับ การตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ จึงได้มีการตราพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ กำหนดแนวทางปฏิบัติของส่วนราชการ ซึ่งใน มาตรา ๕๒ ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามแนวทางพระ ราชกฤษฎีกาดังกล่าว อย่างน้อยต้องมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและการอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชนที่สอดคล้องกับบทบัญญัติ หมวด ๕ และหมวด ๗ โดยให้ กระทรวงมหาดไทยดูแล และให้ความช่วยเหลือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ในการ ดำเนินการปฏิรูประบบราชการ นอกจากจะมีการกำหนดนโยบายในรูปแบบของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบ ราชการแล้ว รัฐบาลยังได้ออกพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยมีความประสงค์จะให้ใช้บังคับกับส่วนราชการในทุก กระทรวง ทบวง กรม ทั้งที่เป็นราชการส่วนกลางและราชการส่วนภูมิภาค รวมทั้งหน่วยงานอื่นที่อยู่ในกำกับของ ราชการฝ่ายบริหารที่มีการจัดตั้งขึ้น และมีการปฏิบัติราชการเช่นเดียวกับกระทรวง ทบวง กรม ดังมีรายละเอียดของ หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และมีกรอบแนวทางที่สำคัญ ดังนี้

หมวดที่ ๑ เป็นการกำหนดขอบเขตความหมาย

หมวดที่ ๒ กำหนดแนวทางการบริหารราชการ

หมวดที่ ๓ กล่าวถึง “การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ”

หมวดที่ ๔ การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า

หมวดที่ ๕ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

หมวดที่ ๖ การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการ

หมวดที่ ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

หมวดที่ ๘ การประเมินผลการปฏิบัติราชการ

คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งที่ยังต้องให้ความสำคัญ นอกจากจะต้อง ดำเนินการตามกระบวนการที่กฎหมายได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ในความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแล้ว ยังต้องคำนึงถึงประชาชนเป็นศูนย์กลางของการให้บริการ ทั้งในการจัดให้มีการบริการที่ดีและมีคุณภาพ การ ปฏิบัติงานมีความรวดเร็ว อำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการแก่ประชาชนในท้องถิ่น การให้ประชาชนมี ส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นหรือความพึงพอใจต่อการบริการเพื่อนำไปใช้ปรับปรุงการให้บริการประชาชนได้ดียิ่งขึ้น สิ่งที่ประชาชนคาดหวังต่อการมารับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มี ๓ ประการ ประกอบด้วย

/๑.ความคาดหวัง...

**๑. ความคาดหวังด้านบุคลากร:** บุคลากรผู้ให้บริการควรมี “จิตบริการ” ผู้ให้บริการต้องมีจิตใจในการให้บริการ คือ ต้องมีจิตใจหรือมีใจรัก มีความเต็มใจในการบริการ การทำงานโดยมีใจรักจะแสดงออกมาทางกาย โดยการทำงานด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส มีความกระตือรือร้น และสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ โดยให้นึกถึงการบริการที่ดีแก่ลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการไว้เป็นหลักการทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจ มีความสุขและได้รับผลประโยชน์อย่างเต็มที่คือการสร้างสุขในการให้บริการ และให้บริการตามความต้องการของผู้รับบริการ ความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการ เพราะความมีอัธยาศัยไมตรีจะทำให้ ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจ ผู้รับบริการทุกคนที่มาใช้บริการของเราเขาต้องการให้เรา แสดงออกดังต่อไปนี้

(๑) **ยิ้ม** เป็นสิ่งจำเป็นอันดับแรกในการทักทายบุคคล เพราะรอยยิ้มทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและได้รับความเป็นมิตร

(๒) **คำพูด** การใช้คำพูดควรใช้น้ำเสียงและท่วงทำนองที่เป็นธรรมชาติ สุภาพ ไพเราะ คำว่า “ขอบคุณค่ะ/ครับ” และ “ขอโทษค่ะ/ครับ” “มีอะไรให้ช่วยไหมคะ/ครับ” คำพูดเหล่านี้ควรพูด ให้ชิน

(๓) **ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิตที่ดี** จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกพึงพอใจในการให้บริการเราควรช่วยเหลือผู้มารับบริการ แม้ว่าเราเองสามารถช่วยได้เพียงเล็กน้อยในปัญหานั้น แต่เราอาจขอให้คน อื่นช่วยได้

(๔) **ผู้บริการทุกคนสามารถแสดงความมีอัธยาศัย** ในการทำงานของตนเองให้ดีที่สุด ไม่ว่าจะต้องติดต่อกับผู้รับบริการโดยตรงหรือไม่

(๕) **เราควรจะต้องมีอัธยาศัยไมตรี** ต่อเพื่อนร่วมงานของเราด้วยทุกคนจะทำงานร่วมกันได้ดีกว่า ถ้าทุกคนมีไมตรีจิตต่อกัน ผู้รับบริการจะสังเกตเห็นได้ชัดว่าบรรยากาศในการทำงาน โดยส่วนรวมมีอัธยาศัยไมตรีต่อกัน ไม่ใช่เฉพาะที่เห็นได้จากคนใดคนหนึ่ง ฉะนั้น การบริการที่ดี มีความสำคัญอย่างมากต่อองค์กร เพราะการให้ให้บริการที่ดีเป็นการตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการและเกิดการพัฒนางานองค์กร

**๒. ความคาดหวังด้านสถานที่:** การจัดสภาพแวดล้อมเพื่ออำนวยความสะดวก องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่งอาจดำเนินการตามความเหมาะสมได้ เช่น จัดบริเวณที่จอดรถให้แก่ผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ จัดสถานที่ให้มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีภูมิทัศน์สวยงาม จัดให้มีที่นั่งรออย่างเพียงพอ มีบริการหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ และน้ำดื่มไว้บริการขณะนั่งรอ มีป้ายบอกทาง ป้ายแสดงขั้นตอนการติดต่อราชการ ป้ายชื่อสถานที่จุดบริการ แผนผังจุดบริการตามลำดับขั้นตอน เช่น บัตรคิว มีแบบฟอร์มคำร้องต่างๆ ที่เพียงพอ และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม จัดให้มีช่องทางพิเศษหรือบริการเขียนคำร้อง จัดส่งเอกสารต่างๆ ให้กับผู้ที่ไม่รู้หนังสือ คนชราและผู้พิการ จัดให้มีบริการเสริมอื่นๆ เช่น การให้บริการอินเทอร์เน็ตในบริเวณสำนักงานเพื่อให้บริการผู้ที่มาติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น

**๓. ความคาดหวังด้านกระบวนการให้บริการ:** กระบวนการให้บริการควรรวดเร็ว ไม่มีขั้นตอนกระบวนการที่ยุ่งยาก มีความเสมอภาคและมีความถูกต้อง

ดังนั้น เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในภารกิจของรัฐและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลสะอาดไชยศรีจึงได้จัดให้มีแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการเพื่อประเมินถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสะอาดไชยศรี เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงในการปฏิบัติงานด้านการบริการให้มีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น

/สรุปผล...

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลสะอาดไชยศรี อำเภอดอนจาน จังหวัดกาฬสินธุ์**

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
สะอาดไชยศรี มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่  
ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีอายุตั้งแต่ ๑๘ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๗๖ คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็น  
แบบสอบถาม มาตรฐานประมาณค่า ๕ ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ยและร้อยละ

คะแนนที่ได้จะนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและแปลความหมายจากระดับความพึงพอใจต่อการ  
ให้บริการแบบมาตราส่วนประมาณค่า โดยนำคะแนนมาแบ่งเป็นช่วงเท่าๆ กัน ตั้งแต่ ๑ - ๕ คะแนน จำนวน ๕ ชั้น โดย  
มีความกว้างเท่ากับ ๐.๘๐ คะแนน (รังสรรค์ สิงห์เลิศ, ๒๕๕๑ : ๑๘๖) เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยใน  
แบบสอบถาม ยึดหลักเกณฑ์ ดังนี้

ระดับคะแนน ๑.๐๐ - ๑.๘๐ หมายถึง การมีส่วนร่วมระดับ น้อยที่สุด

ระดับคะแนน ๑.๘๑ - ๒.๖๐ หมายถึง การมีส่วนร่วมระดับ น้อย

ระดับคะแนน ๒.๖๑ - ๓.๔๐ หมายถึง การมีส่วนร่วมระดับ ปานกลาง

ระดับคะแนน ๓.๔๑ - ๔.๒๐ หมายถึง การมีส่วนร่วมระดับ มาก

ระดับคะแนน ๔.๒๑ - ๕.๐๐ หมายถึง การมีส่วนร่วมระดับ มากที่สุด

**ผลการประเมิน**

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนประชากรทั้งสิ้น จำนวน ๑๗๐ คน

**(๑) เพศ**

เพศชาย	จำนวน	๘๑	คน	คิดเป็นร้อยละ	๔๖.๐๒
เพศหญิง	จำนวน	๘๙	คน	คิดเป็นร้อยละ	๕๓.๙๘

**(๒) อายุ**

อายุต่ำกว่า ๑๘ ปี	จำนวน	๖	คน	คิดเป็นร้อยละ	๓.๕๓
อายุ ๑๘ - ๒๕ ปี	จำนวน	๑๔	คน	คิดเป็นร้อยละ	๘.๒๔
อายุ ๒๖ - ๓๕ ปี	จำนวน	๕๐	คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๙.๔๑
อายุ ๓๖ - ๔๕ ปี	จำนวน	๓๑	คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๘.๒๔
อายุ ๔๖ - ๖๐ ปี	จำนวน	๕๑	คน	คิดเป็นร้อยละ	๓๐
อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป	จำนวน	๑๘	คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๐.๕๘

**(๓) สถานภาพ**

โสด	จำนวน	๔๐	คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๓.๕
สมรส	จำนวน	๑๑๑	คน	คิดเป็นร้อยละ	๖๕.๓
หม้าย	จำนวน	๑๕	คน	คิดเป็นร้อยละ	๘.๘
หย่าร้าง	จำนวน	๔	คน	คิดเป็นร้อยละ	๒.๔

(๔) อาชีพ

เกษตรกร/ทำนา	จำนวน	๙๓	คน	คิดเป็นร้อยละ	๕๔.๗๐
รับจ้างทั่วไป	จำนวน	๕๑	คน	คิดเป็นร้อยละ	๓๐
รับราชการ	จำนวน	๑๐	คน	คิดเป็นร้อยละ	๕.๘๘
พนักงานบริษัทเอกชน	จำนวน	๑๔	คน	คิดเป็นร้อยละ	๘.๒
อื่นๆ	จำนวน	๒	คน	คิดเป็นร้อยละ	๑.๑๗

(๕) ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา	จำนวน	๖๗	คน	คิดเป็นร้อยละ	๓๙.๔๑
มัธยมศึกษา	จำนวน	๖๔	คน	คิดเป็นร้อยละ	๓๗.๖๔
ปริญญาตรี	จำนวน	๑๘	คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๐.๕
ปวช./ปวส.	จำนวน	๑๙	คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๑
ไม่ได้รับการศึกษา	จำนวน	๒	คน	คิดเป็นร้อยละ	๑

(๖) ช่วงเวลาที่เข้ารับบริการ

๐๘.๐๐ - ๑๒.๐๐ น.	จำนวน	๙๐	คน	คิดเป็นร้อยละ	๕๒.๙๔
๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น.	จำนวน	๔๐	คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๓.๕๓
๑๓.๐๐ - ๑๖.๓๐ น.	จำนวน	๔๐	คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๓.๕๓

(๗) หน่วยงานที่เข้ารับบริการ

สำนักงานปลัด	จำนวน	๕๗	คน	คิดเป็นร้อยละ	๓๓.๕๒
กองช่าง	จำนวน	๗๗	คน	คิดเป็นร้อยละ	๔๕.๒๙
กองคลัง	จำนวน	๓๖	คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๑.๑๙

(ลงชื่อ)



ผู้รายงาน

(นางสุพรรณิการ์ เวียงปณี)

หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ)




ผู้ตรวจสอบ

(นายอุเทน แทบท้าว)

ผู้อำนวยการกองช่าง รักษาราชการแทน  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสะอาดไชยศรี

(ลงชื่อ)



(นายพิรพงศ์ ถิ่นคำเขต)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสะอาดไชยศรี