



รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป้า อำเภอแม่แตง
จังหวัดเชียงใหม่

โดย
มหาวิทยาลัยแม่โจ้

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

กันยายน 2561

คำนำ

รายงานการวิจัยการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจ และเพื่อศึกษา ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ การวิจัยประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative analysis) โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจประกอบการวิจัยเป็นหลัก และมีคำถามปลายเปิดในการให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาซึ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative analysis) ร่วมด้วย

มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ที่รับเป็นคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจ ขอขอบคุณบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ และประชาชน ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องที่ได้ให้ความร่วมมือ พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการประเมินความพึงพอใจ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ในครั้งนี้อย่างยิ่ง

มหาวิทยาลัยแม่โจ้

สารบัญ

คำนำ	1
บทสรุปผู้บริหาร	3
ส่วนที่ 1 ความเป็นมาและระเบียบวิธีวิจัย	7
ส่วนที่ 2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	16
ส่วนที่ 3 ผลการวิจัย	19
ภาคผนวก	30

บทสรุปผู้บริหาร

รายงานการวิจัย การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่

รายงานการวิจัยการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ และเพื่อศึกษา ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม ความพึงพอใจของประชาชนประกอบในการวิจัย

จากการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 117.10 คิดเป็นร้อยละ 93.68 ระดับคุณภาพ 9

■ สรุประดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยมีค่าร้อยละเฉลี่ย 93.68 ระดับคุณภาพ 9 ดังนี้

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 93.68 ระดับคุณภาพ 9
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 93.57 ระดับคุณภาพ 9
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.57 ระดับคุณภาพ 9
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.85 ระดับคุณภาพ 9

■ สรุปภาพรวมการบริการตามภารกิจผู้ให้บริการ ดังนี้

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 24.71 คิดเป็นร้อยละ 98.84 ระดับคุณภาพ 9

- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ย 35.71 คิดเป็นร้อยละ 89.28 ระดับคุณภาพ 8
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 18.55 คิดเป็นร้อยละ 92.75 ระดับคุณภาพ 9
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 38.41 คิดเป็นร้อยละ 96.02 ระดับคุณภาพ 9

สรุปประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการทำงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า มีค่าคะแนนเฉลี่ย 117.38 คิดเป็นร้อยละ 93.90 ระดับคุณภาพ 9

2. งานด้านการศึกษา

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 24.86 คิดเป็นร้อยละ 99.44 ระดับคุณภาพ 9
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มีค่าเฉลี่ย 35.64 คิดเป็นร้อยละ 89.10 ระดับคุณภาพ 8 มาก
- 3) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 18.03 คิดเป็นร้อยละ 90.15 ระดับคุณภาพ 9
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 36.88 คิดเป็นร้อยละ 92.20 ระดับคุณภาพ 9

สรุปประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการทำงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า มีค่าเฉลี่ย 115.41 คิดเป็นร้อยละ 92.33 อยู่ในระดับ 9

3. งานด้านรายได้หรือภาษี

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 21.73 คิดเป็นร้อยละ 86.92 ระดับคุณภาพ 8
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 39.30 คิดเป็นร้อยละ 98.25 ระดับคุณภาพ 9
- 3) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 19.95 คิดเป็นร้อยละ 99.75 ระดับคุณภาพ 9

- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 36.92 คิดเป็นร้อยละ 92.30 ระดับคุณภาพ 9

สรุปประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการทำงานด้านรายได้และภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า มีค่าเฉลี่ย 118.11 คิดเป็นร้อยละ 94.49 อยู่ในระดับ 9

4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 22.38 คิดเป็นร้อยละ 93.68 ระดับคุณภาพ 9
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 39.07 คิดเป็นร้อยละ 97.68 ระดับคุณภาพ 9
- 3) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 18.10 คิดเป็นร้อยละ 90.50 ระดับคุณภาพ 9
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 37.95 คิดเป็นร้อยละ 94.88 ระดับคุณภาพ 9

สรุปประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการทำงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า มีค่าเฉลี่ย 117.50 คิดเป็นร้อยละ 94.00 อยู่ในระดับ 9

■ สรุประดับความพึงพอใจ จำแนกตามงานที่ให้บริการ

- 1) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ คิดค่าคะแนนเป็นร้อยละ 93.90 ระดับคุณภาพ 9
- 2) ด้านการศึกษา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ คิดค่าคะแนนเป็นร้อยละ 92.33 ระดับคุณภาพ 9
- 3) ด้านรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ คิดค่าคะแนนเป็นร้อยละ 94.49 ระดับคุณภาพ 9
- 4) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ คิดค่าคะแนนเป็นร้อยละ 94.00 ระดับคุณภาพ 9

ข้อเสนอแนะ

จากประชาชนผู้รับบริการผลการสอบถามพอสรุปได้ว่าประชาชนผู้รับบริการ ต้องการให้ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า ปรับปรุงบุคลากรภายในองค์กรให้มีมนุษยสัมพันธ์มากขึ้น พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใสกับผู้มารับบริการ ปรับปรุงการทำงานให้มีความฉับไว มีระเบียบวินัย เอาใจใส่ดูแลประชาชน และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงาน แม้ว่าประชาชนจะไม่ระบุความต้องการในแบบสอบถามโดยตรงก็ตาม

อย่างไรก็ตามแม้ว่าผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า จะอยู่ในระดับมากที่สุด ทางองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า ควรต้องมีทั้งธำรงรักษาและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นไปอีก ซึ่งสิ่งที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า ควรให้ความสำคัญ คือการลงพื้นที่พบปะกับชาวบ้าน และการพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ ความสามารถอยู่อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้นทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ อาทิเช่น การจัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ การจัดเสวนา แลกเปลี่ยน ความคิดเห็นซึ่งกันและกันตามโอกาสต่างๆ เพื่อนำความคิดเห็นเหล่านั้นมาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการทำงานให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้เพื่อประชาชนในท้องถิ่นและภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่าด้วย

ในส่วนของสรุปภาพรวมการบริการตามภารกิจผู้ให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน มีคะแนนคุณภาพระดับ 9 ทั้ง 4 ด้าน องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า ควรมีการวิเคราะห์ขั้นตอนกระบวนการที่ยังได้คะแนนน้อยอยู่ เพื่อการปรับปรุงการให้บริการต่อไปด้วย และอาจเพิ่มเติมการให้บริการด้านอื่นๆให้ครบถ้วนจะเกิดประสิทธิภาพการทำงานสูงสุดด้วย

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า
อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 1

ความเป็นมาและระเบียบวิธีวิจัย

สภาพทั่วไปและโครงสร้างพื้นฐาน

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ตั้งอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือ ประมาณ 13 กิโลเมตร

เขตการปกครองของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ มีพื้นที่ประมาณ 82,048 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 51,280 ไร่ มีหมู่บ้านที่อยู่ในเขตปกครองจำนวน 7 หมู่บ้าน มีครัวเรือนทั้งสิ้น 1,648 ครัวเรือน และมีประชาชน 3,713 คน (ที่มา : ข้อมูลจากข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า) ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและจำนวนครัวเรือนในเขตพื้นที่ปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า

หมู่บ้าน	ประชากร	ครัวเรือน
หมู่ที่ 1 บ้านแม่ใจ	421	157
หมู่ที่ 2 บ้านแม่เลิม	779	348
หมู่ที่ 3 บ้านสบเลิม	843	355
หมู่ที่ 4 บ้านเป่า	308	184
หมู่ที่ 5 บ้านแพะ	324	143
หมู่ที่ 6 บ้านก้างหงส์	540	211
หมู่ที่ 7 บ้านดง	498	250
รวม	3,713	1,648

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า มีสัดส่วนความหนาแน่นของประชากรต่อพื้นที่ประมาณ 45 คน ต่อ ตารางกิโลเมตร ได้รับการจัดตั้งตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ 16 ธันวาคม พ.ศ. 2539 และประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับทั่วไป เล่ม 113 ตอนพิเศษ 52 ง ลงวันที่ 25 ธันวาคม พ.ศ. 2539 เป็นต้นมา องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า เป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ขนาดกลาง ตั้งอยู่บ้านเลขที่ 120 บ้านเป่า หมู่ที่ 4 ตำบลบ้านเป่า อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ การคมนาคมมีความสะดวกสบายเนื่องจากสภาพพื้นที่เป็นที่ราบเชิงเขา การตั้งบ้านเรือนอยู่ไม่ห่างกัน สภาพถนนในหมู่บ้านและระหว่างหมู่บ้านส่วนใหญ่เป็นถนนคอนกรีต และถนนลาดยาง มีเพียงบางหมู่บ้านที่มี ถนนแอสฟัลต์อยู่ ได้แก่ บ้านสบเลิม และบ้านแม่เลิม ที่ถนนสัจจะยังเป็นถนนลูกรัง มีท่าเลที่ตั้งใกล้ถนน เชียงใหม่ – ผาง สามารถให้บริการแก่ประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง นอกจากนี้ยังมีแหล่งท่องเที่ยว และสถานประกอบการสำคัญต่างๆ เช่น เรือนแพในเขื่อนแม่จัดสมบูรณ์ชล บ้านดินแม่ใจ แหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์บ้านแม่ใจ ปางช้างแดงดาว และอุทยานแห่งชาติศรีลานนา ที่สามารถดำเนินงาน เพื่อสร้างแรงจูงใจให้นักท่องเที่ยวทั้งในและนอกประเทศเข้ามาเยี่ยมชม จึงเป็นจุดยุทธศาสตร์สำคัญที่ทำให้มีความได้เปรียบในด้านการรองรับการพัฒนาด้านการท่องเที่ยวที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

ด้านเศรษฐกิจ เป็นเขตชนบทประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป รองลงมาประกอบอาชีพ เกษตรกรรม ในพื้นที่ที่มีความได้เปรียบในระบบชลประทานเนื่องจากมีเขื่อนแม่จัดสมบูรณ์ชล แม่น้ำปิง อ่างเก็บน้ำ และแหล่งน้ำธรรมชาติไหลผ่าน ทำให้เกษตรกรสามารถทำเกษตรกรรมแบบหมุนเวียนได้ตลอดทั้งปี พืชหลักที่ปลูก คือ ข้าว กระเทียม พริก และลำไย เป็นต้น โดยในท้องถิ่นมีการรวมกลุ่มกันของกลุ่มอาชีพต่างๆ เป็นจำนวนมาก มีการส่งเสริมสนับสนุน โดยการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาฝีมือ และพัฒนาอาชีพให้แก่ประชาชน ในท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนสามารถเรียนรู้ เพิ่มทักษะ สร้างเสริมประสบการณ์ และนำไปประกอบอาชีพสร้าง รายได้ให้แก่ตนเองและครอบครัว เขื่อนแม่จัดสมบูรณ์ชล มีเรือนแพ และทิวทัศน์ที่สวยงาม จึงเป็นจุดดึงดูด นักท่องเที่ยวให้มาพักผ่อน และชมทิวทัศน์ตามธรรมชาติภายในเขื่อน จึงมีความได้เปรียบในเชิงพื้นที่ที่รองรับ การขยายตัวทางเศรษฐกิจด้านการท่องเที่ยว

การดำเนินงานวิจัยครั้งนี้องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า เห็นชอบให้มหาวิทยาลัยแม่ใจ เป็นผู้ ประเมินระดับคุณภาพการให้บริการตามรูปแบบและวิธีการในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งยึดหลักวิชาการและ กำหนดเกณฑ์การประเมิน ตัวชี้วัด และวิธีการประเมินตามที่สำนักงานคณะกรรมการพนักงานส่วนท้องถิ่น กำหนด โดยได้กำหนดตัวชี้วัดไว้ 4 ด้าน ได้แก่ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยที่แบบสอบถามได้เพิ่มรายละเอียด ต่างๆ ปัญหาและอุปสรรค เพื่อให้ได้ทราบข้อมูลเชิงลึกในการปรับปรุงการให้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในภารกิจต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า ตามมิติด้านคุณภาพการให้บริการ
2. เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลประกอบการพิจารณาการกำหนดผลตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า

ผลที่ได้จากการวิจัย

1. ทำให้ทราบระดับคุณภาพของความพึงพอใจกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า
2. ทำให้ทราบปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป
3. ทำให้ทราบถึงพัฒนาการของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า เพื่อพัฒนาการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
4. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการสำรวจไปใช้ประกอบการพิจารณาการกำหนดผลประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างในองค์กรได้อย่างยุติธรรม

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตประชากร ประชากรที่ดำเนินการศึกษาในครั้งนี่คือ ประชากรในหมู่บ้านต่างๆ ที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า และเป็นผู้รับบริการจากหน่วยงาน

ขอบเขตเนื้อหา ในการศึกษาและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่าในครั้งนี่ ได้ยึดหลักการทางวิชาการด้านการวิจัยและอาศัยเกณฑ์การประเมินจากตัวชี้วัดตามมิติคุณภาพที่กำหนดโดย กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย มาเป็นกรอบในการวัด ซึ่งได้มีการกำหนดไว้ 4 ด้าน คือ

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ หมายถึงความเป็นระบบของการให้บริการต่างๆ ประกอบด้วย
 - 1) ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ
 - 2) การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน
 - 3) ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน
 - 4) ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

5) การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ประสิทธิภาพการให้บริการและคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประกอบด้วย

- 1) บุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่
- 2) การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ
- 3) ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ
- 4) ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน
- 5) ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม
- 6) เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ
- 7) เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน
- 8) การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือ การกรอกแบบฟอร์มให้แก่ผู้รับบริการ

3. ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง ช่องทางที่ให้ผู้รับบริการติดต่อกับหน่วยงานและหรือการเข้าถึงโอกาสในการได้รับการบริการ ประกอบด้วย

- 1) มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน
- 2) มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้น
- 3) ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน
- 4) ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ประกอบด้วย

- 1) ผังแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบาย
- 2) การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ
- 3) คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์
- 4) ความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ
- 5) ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ
- 6) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ

- 7) การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา
- 8) ความเหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้

ระเบียบวิธีวิจัย

ระเบียบและขั้นตอนของการวิจัย มีดังต่อไปนี้

■ กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย

สำหรับจำนวนแบบสำรวจหรือกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษานั้น คณะผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างของจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า และใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า ทั้งนี้การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลจะใช้วิธีการสุ่มของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ได้คำนวณจากสูตรของ ทาโร ยามาเน่ คือ

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ n คือ จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนหน่วยทั้งหมด หรือ ขนาดของประชากรทั้งหมด

e คือ ความน่าจะเป็นของความผิดพลาดที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ (ในที่นี้กำหนดเท่ากับ 0.05 ภายใต้ความเชื่อมั่น 95%) แทนค่าสูตรได้ดังนี้

$$n = \frac{3,713}{1 + 3,713 (0.05)^2}$$

$$= 361.10 \text{ หรือประมาณ } 362 \text{ คน}$$

จากสูตรการคำนวณข้างต้น องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า ซึ่งมีประชากรทั้งหมด 3,713 คน ต้องใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 362 ตัวอย่าง

■ การดำเนินการวิจัย

จัดแบ่งข้อมูลในการวิจัยออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลพื้นฐานของประชาชนที่ขอใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า

ส่วนที่ 2 เป็นการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า โดยมีรายละเอียดในแต่ละขั้นตอน ดังต่อไปนี้

■ การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า ให้กระจายไปตามหมู่บ้านต่างๆ ของตำบลที่สำรวจ เพื่อให้ได้ครบทุกหมู่บ้านเท่าที่จะกระทำได้ เป้าหมายจะเป็นผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยบุคคลที่มีความเป็นกลางเป็นผู้ดำเนินการจัดเก็บ ทั้งแบบการให้ข้อมูลตามแบบฟอร์ม การสัมภาษณ์ การพูดคุย ทั้งนี้ เพื่อให้ได้ข้อมูลในด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการอย่างแท้จริง

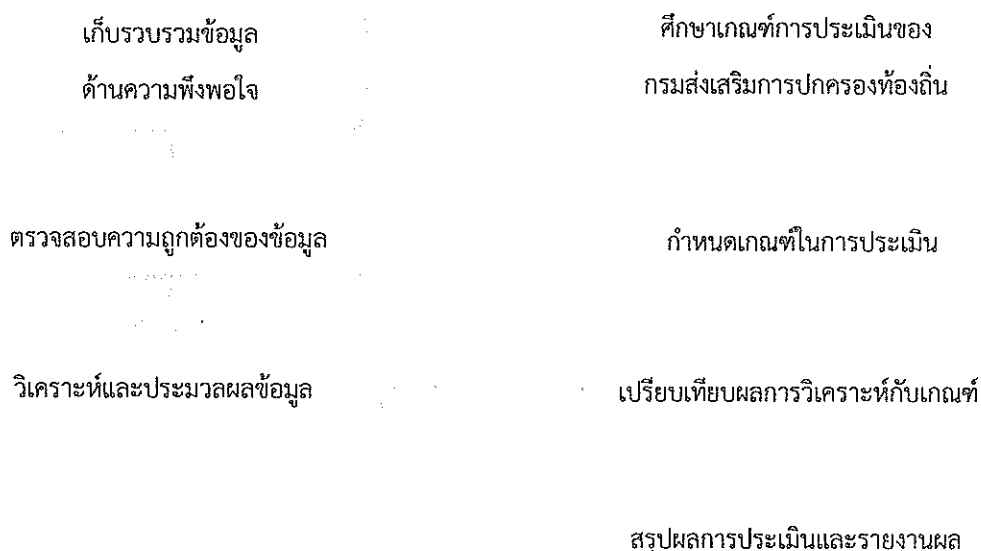
■ การประเมินผล

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า ได้ดำเนินการกำหนดเกณฑ์การประเมินผลร่วมกับทางองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า ภายใต้หลักการทางวิชาการและอาศัยการประเมินที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเป็นผู้กำหนดให้มาเป็นตัวชี้วัด

จากการดำเนินการประเมิน ตลอดจนการกำหนดขั้นตอนในการดำเนินการประเมินดังที่ได้กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปเป็นแผนภาพ ดังต่อไปนี้

ประชากรในเขตพื้นที่ดำเนินการศึกษา

ดำเนินการได้ขนาดตัวอย่าง



แผนภาพที่ 1 แสดงขั้นตอนในการดำเนินการประเมิน

- **ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล**

เดือนตุลาคม 2560 จนถึงเดือนกันยายน 2561 รวมระยะเวลาทั้งหมด 12 เดือน

- **เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล**

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้คือ แบบสอบถามที่มีโครงสร้าง (Structured Questionnaire) โดยเนื้อหาของแบบสอบถามจะครอบคลุมเรื่องของการให้บริการในด้านต่างๆ ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยเพิ่มรายละเอียดที่จำเป็นเพื่อใช้เป็นตัวชี้วัดให้มีความครอบคลุมมากขึ้น โดยเพิ่มเข้าไปในแต่ละด้านและยึดแนวทางตามทฤษฎีการปกครองท้องถิ่นแต่ละแห่งได้ร้องขอ เพื่อให้การชี้วัดในแต่ละด้านสามารถวัดในเชิงลึกได้มากขึ้น นอกจากนี้ยังได้ขอให้ประชาชนผู้รับบริการได้ระบุปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่ได้รับจากการไปขอรับบริการและการติดต่อประสานงาน ตลอดจนได้ขอให้ผู้รับบริการได้ให้ข้อเสนอแนะในอันจะเป็นประโยชน์กับการให้บริการในด้านต่างๆ ทั้ง 4 ด้านด้วยเช่นกัน

- **การสร้างเครื่องมือในการประเมิน**

ใช้เกณฑ์การสอบถามของลิเคิร์ต (Likert) ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) สำหรับวัดความคิดเห็นเป็นเครื่องมือเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดรูปแบบที่เหมาะสมในการเก็บรวบรวมข้อมูล แล้วนำมาใช้ในการประเมินผลในครั้งนี้

- **การวิเคราะห์ข้อมูล**

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Analysis) ซึ่งได้แก่ ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิด (Open Ended) และวิเคราะห์ในเชิงเนื้อหา (Content Analysis)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) ได้ดำเนินการดังนี้

กำหนดระดับความพึงพอใจโดยใช้มาตราส่วน (Rating scale) ตามแบบลิเคิร์ต ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ เพื่อให้สามารถวัดในเชิงลึกได้มากขึ้น คือ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจ พึงพอใจน้อย และพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้ให้น้ำหนักในแต่ละระดับไว้ ดังนี้

คะแนน	1	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด
คะแนน	2	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
คะแนน	3	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง

คะแนน	4	หมายถึง	พึงพอใจมาก
คะแนน	5	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด

จากข้อมูลระดับความพึงพอใจดังกล่าว ได้นำมาหาค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเป็นรายกลุ่ม ดังนี้

$$\text{คะแนนเฉลี่ยรายกลุ่ม} = \frac{\text{ผลบวกของคะแนนรวมทุกข้อคำถามของทุกคน}}{\text{จำนวนคน} \times \text{จำนวนข้อคำถาม}}$$

แปลความตามเกณฑ์ ดังนี้

ช่วงคะแนน	1.00 – 1.80	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด
ช่วงคะแนน	1.81 - 2.60	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
ช่วงคะแนน	2.61 – 3.4	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
ช่วงคะแนน	3.41 – 4.20	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมาก
ช่วงคะแนน	4.21 – 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ระดับคุณภาพการประเมิน

มีการกำหนดเกณฑ์โดยอาศัยหลักการให้คะแนนและน้ำหนักคุณภาพ นำมาคิดค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างในแต่ละด้าน แล้วนำค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาคิดเป็นร้อยละ โดยเทียบค่าจากคะแนนเต็มเท่ากับร้อยละ 100 แล้วนำค่าร้อยละที่ได้มาเทียบค่าคุณภาพการให้บริการ หรือใช้สูตรการคำนวณต่อไปนี้

$$\text{ร้อยละของความพึงพอใจ} = \frac{\text{ผลบวกของคะแนนรวมทุกข้อคำถามของทุกคน}}{\text{จำนวนคน} \times \text{จำนวนข้อคำถาม}}$$

คุณภาพของการให้บริการระดับ	0	เท่ากับคะแนน	ต่ำกว่าร้อยละ 50
คุณภาพของการให้บริการระดับ	1	เท่ากับคะแนน	ร้อยละ 50.00 – 55
คุณภาพของการให้บริการระดับ	2	เท่ากับคะแนน	ร้อยละ 55.01 – 60
คุณภาพของการให้บริการระดับ	3	เท่ากับคะแนน	ร้อยละ 60.01 – 65
คุณภาพของการให้บริการระดับ	4	เท่ากับคะแนน	ร้อยละ 65.01 – 70
คุณภาพของการให้บริการระดับ	5	เท่ากับคะแนน	ร้อยละ 70.01 – 75
คุณภาพของการให้บริการระดับ	6	เท่ากับคะแนน	ร้อยละ 75.01 – 80
คุณภาพของการให้บริการระดับ	7	เท่ากับคะแนน	ร้อยละ 80.01 – 85

ส่วนที่ 2

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกชอบหรือพอใจในองค์ประกอบและสิ่งจูงใจด้านต่าง ๆ สามารถตอบสนองความต้องการได้ โดยแสดงออกจากพฤติกรรม เช่น สายตา คำพูด ลักษณะท่าทาง เป็นต้น

ความสำคัญของความพึงพอใจ

ความสำคัญของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญ ที่ช่วยให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานเกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญประการแรกที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงความเจริญก้าวหน้าของงานบริการก็คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดจากความสำคัญดังกล่าวสรุปได้ว่า หากบุคคลมีความพึงพอใจย่อมส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงาน ตลอดจนทำให้เกิดความศรัทธาในหน่วยงานต่อไป

ลักษณะของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ผ่านการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผ่านแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการ เป็นหน้าที่ที่สำคัญในการบริการงานในภาครัฐ โดยเฉพาะงานที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการ กล่าวคือ คุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมดคือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งมีลักษณะสำคัญ 5 ประการ คือ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equivalent Service) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการบริหารงานราชการ โดยเกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปใช้บริการในสถานบริการนั้น และประสบการณ์นั้นได้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด

เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการบริการ ดังนี้

1. รูปธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับ ทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้
2. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอ และความถูกต้องในการให้บริการ รวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ใช้บริการจะคำนึงถึงเวลาและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่า ตรงจุดหรือดีกว่าตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่
4. ความมั่นใจได้ (Assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองถึงความรู้ ความชำนาญ หรือความสามารถของบุคลากร ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจ รวมทั้งความไว้วางใจในการบริการนั้น

5. ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการจะพิจารณาถึงความสะดวกด้านเวลา สถานที่ ท่าทีที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงานที่จะเข้าใจถึงความต้องการของผู้บริการรวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว

การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของ

1. การให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการของแต่ละบุคคล หากจะวัดความพึงพอใจในการใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้ เช่น การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต
2. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการ สามารถแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ
3. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง
4. การสังเกต เป็นวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรับบริการ และหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น ผู้วิจัยจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน

ความพึงพอใจในการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ มีลักษณะทั่วไปดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เป็นเช่นเดียวกันบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ
2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการก่อนที่ประชาชนจะมาใช้บริการ

ส่วนที่ 3

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการจำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ 3) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ และนำผลการศึกษาที่ได้เป็นแนวทางในการเสนอแนะเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ ของการวิจัยที่กำหนดไว้โดยนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยายแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการให้บริการจากคำถามปลายเปิด

จากแบบสำรวจเก็บจากประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า มีจำนวนทั้งสิ้น 364 ชุด สามารถจำแนกรายละเอียดได้ ดังนี้

2.1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหมู่บ้านที่อาศัยอยู่

หมู่บ้าน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หมู่ที่ 1 บ้านแม่ใจ	59	16.21
หมู่ที่ 2 บ้านแม่เลิม	52	14.29
หมู่ที่ 3 บ้านสบเลิม	51	14.01
หมู่ที่ 4 บ้านเป่า	51	14.01
หมู่ที่ 5 บ้านแพะ	54	14.84
หมู่ที่ 6 บ้านก้างหงส์	47	12.91
หมู่ที่ 7 บ้านดง	50	13.74
รวม	364	100.00

จากตารางที่ 2 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในหมู่ที่ 1 คือ คิดเป็นร้อยละ 16.21 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่อาศัยอยู่ในหมู่ที่ 5 คิดเป็นร้อยละ 14.84 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดอาศัยอยู่ในหมู่ที่ 6 คิดเป็นร้อยละ 12.91 ของผู้ตอบคำถามทั้งหมด โดยรวมแล้วจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามตามหมู่บ้านมีจำนวนคละๆกัน

ตารางที่ 3 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่รับบริการต่อปี

จำนวนครั้งที่รับบริการต่อปี	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 3 ครั้ง	205	56.32
4 – 6 ครั้ง	116	31.87
มากกว่า 6 ครั้ง	43	11.81
รวม	364	100.00

จากตารางที่ 3 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนครั้งที่เข้ารับบริการต่อปี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มารับบริการ น้อยกว่า 3 ครั้ง ต่อปี (ร้อยละ 56.32 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รองลงมาคือ 4 – 6 ครั้ง ต่อปี (ร้อยละ 31.87 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และมากกว่า 6 ครั้ง ต่อปี (ร้อยละ 11.81 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

ตารางที่ 4 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาในการเข้ารับบริการ

ช่วงเวลาในการเข้ารับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
8.30 – 12.00 น.	193	53.02
13.00 – 16.30 น.	140	38.46
นอกเวลาราชการ หรือ ช่วงเวลาที่หน่วยงานมาให้บริการในพื้นที่	31	8.52
รวม	364	100.00

จากตารางที่ 4 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่ได้รับบริการต่อปี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มารับบริการในช่วงเวลา 8.30 – 12.00 น. (ร้อยละ 53.02 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามมารับบริการในช่วงเวลา 13.00 – 16.30 น. (ร้อยละ 38.46 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และช่วงเวลา นอกเวลาราชการ หรือ ช่วงเวลาที่หน่วยงานมาให้บริการ ในพื้นที่ (ร้อยละ 8.52 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

ตารางที่ 5 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	226	62.09
หญิง	138	37.91
รวม	364	100.00

จากตารางที่ 5 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 62.09 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และเพศหญิง (ร้อยละ 37.91 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

ตารางที่ 6 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	101	27.75
รับจ้างทั่วไป	122	33.52
ค้าขายรายย่อย	99	27.20
เจ้าของธุรกิจ / ผู้ประกอบการ	12	3.30
ลูกจ้างพนักงานบริษัทเอกชน	16	4.40
รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	14	3.85
รวม	364	100.00

จากตารางที่ 6 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป (ร้อยละ 33.52 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รองลงมาคืออาชีพเกษตรกร (ร้อยละ 27.75 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และผู้ที่ทำอาชีพรับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีจำนวนน้อยที่สุด (ร้อยละ 3.85 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

ตารางที่ 7 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	159	43.68
มัธยมศึกษาตอนต้น	115	31.59
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.	39	10.71
อนุปริญญา หรือ ปวส.	2	0.55

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ปริญญาตรี หรือ สูงกว่า	49	13.46
รวม	364	100.00

จากตารางที่ 7 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น (ร้อยละ 43.68 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รองลงมาคือการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ร้อยละ 31.59 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือ สูงกว่า (ร้อยละ 13.46 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาทต่อเดือน	177	48.63
5,000 – 9,999 บาทต่อเดือน	122	33.52
10,000 – 19,999 บาทต่อเดือน	65	17.86
รวม	364	100.00

จากตารางที่ 8 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 48.63 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รองลงมาคือมีรายได้ 5,000 – 9,999 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 33.52 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และมีรายได้ 10,000 – 19,999 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 17.86 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะส่วนงานที่เข้ารับบริการ

ลักษณะส่วนงานที่เข้ารับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	41	10.49
2. ด้านการศึกษา	56	14.32
3. ด้านรายได้หรือภาษี	111	28.39
4. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	179	45.78

จากตารางที่ 9 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามถึงลักษณะส่วนงานที่รับบริการต่อปี ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ด้าน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับบริการสูงสุด 3

อันดับคือ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 179 คน (ร้อยละ 45.78 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รองลงมาคือ ด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 111 คน (ร้อยละ 28.39 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และ ด้านการศึกษา จำนวน 56 คน (ร้อยละ 14.32 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) ตามลำดับ

2.2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ตารางที่ 10 : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	SD	แปลผล
1. ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการ ให้บริการ	4.71	0.49	มากที่สุด
2. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.68	0.52	มากที่สุด
3. ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละ ขั้นตอน	4.68	0.52	มากที่สุด
4. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.68	0.52	มากที่สุด
5. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.68	0.52	มากที่สุด
รวม	4.68	0.52	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนให้บริการ ในภาพรวมพบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อกระบวนการและขั้นตอนให้บริการอยู่ในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.68 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ทุกประเด็นในกระบวนการและขั้นตอนให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และมีความพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.71) รองลงมาคือการให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน (ค่าเฉลี่ย 4.68) และรองลงมาสุดท้ายคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน (ค่าเฉลี่ย 4.68) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	SD	แปลผล
1. บุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่	4.68	0.52	มากที่สุด
2. การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ	4.68	0.52	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.68	0.52	มากที่สุด
4. ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน	4.68	0.52	มากที่สุด
5. ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม	4.68	0.52	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ	4.68	0.52	มากที่สุด
7. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน	4.68	0.52	มากที่สุด
8. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือ การกรอกแบบฟอร์มให้แก่ผู้รับบริการ	4.68	0.52	มากที่สุด
รวม	4.68	0.52	มากที่สุด

จากตารางที่ 11 การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวม พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.68 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่าประเด็นในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ประเด็นที่มีความพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือบุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.68) รองลงมาคือการแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ (ค่าเฉลี่ย 4.68) และรองลงมาสุดท้ายคือความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.68) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	\bar{X}	SD	แปลผล
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน	4.68	0.52	มากที่สุด
2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้น	4.68	0.52	มากที่สุด
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อ ความต้องการของประชาชน	4.68	0.52	มากที่สุด
4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความ เหมาะสม	4.68	0.52	มากที่สุด
รวม	4.68	0.52	มากที่สุด

จากตารางที่ 12 การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการในภาพรวม พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.68 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ประเด็นของการประเมินด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดประเด็นที่มีความพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทาง การให้บริการแก่ประชาชน (ค่าเฉลี่ย 4.68) รองลงมาคือ มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.68) และรองลงมาสุดท้ายคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน (ค่าเฉลี่ย 4.68) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	SD	แปลผล
1. ผังแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบาย	4.68	0.52	มากที่สุด
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ	4.79	2.13	มากที่สุด
3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์	4.68	0.52	มากที่สุด
4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ	4.68	0.52	มากที่สุด
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ	4.68	0.52	มากที่สุด
6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ ฯลฯ	4.68	0.52	มากที่สุด
7. การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา	4.68	0.52	มากที่สุด
8. ความเหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้	4.68	0.52	มากที่สุด
รวม	4.69	0.90	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.69 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่าประเด็นของการประเมินสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดประเด็นที่มีความพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.79) รองลงมาคือ ผังแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบาย (ค่าเฉลี่ย 4.68) และรองลงมาสุดท้ายคือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.68) ตามลำดับ

2.3 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภารกิจหลักต่างๆ

ตารางที่ 14 : สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการในแต่ละด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า

ประเด็นการประเมิน (คะแนนเต็ม 125 คะแนน)	ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการ ให้บริการ (เต็ม = 25)	ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ (เต็ม = 40)	ด้านช่องทาง การให้บริการ (เต็ม = 20)	ด้านสิ่ง อำนวยความสะดวก (เต็ม = 40)	ค่าเฉลี่ย (เต็ม = 125)
1) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	24.71	35.71	18.55	38.41	117.38
2) ด้านการศึกษา	24.86	35.64	18.03	36.88	115.41
3) ด้านรายได้หรือภาษี	21.73	39.30	19.95	36.92	118.11
4) ด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม	22.38	39.07	18.10	37.95	117.50
เฉลี่ย	23.42	37.43	18.71	37.54	117.10

ตารางที่ 15 : สรุปผลการประเมินระดับคุณภาพในการให้บริการในแต่ละด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า

ประเด็นการประเมิน คะแนนเต็ม 125 คะแนน	คะแนนเฉลี่ย ทั้ง 4 ด้าน	คิดเป็นร้อยละ	ระดับคุณภาพ
1. ด้านโยธา การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	117.38	93.90	9
2. ด้านการศึกษา	115.41	92.33	9
3. ด้านรายได้หรือภาษี	118.11	94.49	9
4. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	117.50	94.00	9
เฉลี่ย	117.10	93.68	9

จากตารางที่ 15 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการในแต่ละด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า นำคะแนนเฉลี่ยที่ได้ไปหารระดับคุณภาพจากภาพรวมของการประเมินคุณภาพในด้านต่างๆ ในตารางที่ 16

ตารางที่ 16 : สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า

ประเด็นการประเมิน	คะแนนเต็ม	คะแนนเฉลี่ย ของกลุ่ม	คิดเป็น ร้อยละ	ระดับคุณภาพ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	25	23.42	93.68	9
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	40	37.43	93.57	9
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	20	18.71	93.57	9
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	40	37.54	93.85	9
รวม	125	117.10	93.68	9

จากตารางที่ 16 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า พบว่ามีผลการประเมินความพึงพอใจด้วยค่าคะแนนเท่ากับ 117.10 จากคะแนนเต็ม 125 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 93.68 มีค่าคะแนนการประเมินคุณภาพได้ระดับ 9 ซึ่งเป็นระดับความพึงพอใจคุณภาพมากที่สุด โดยทุกประเด็นในการประเมินคุณภาพอยู่ที่ระดับ 9

2.4 สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า ที่มีต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการ

ผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยมีค่าร้อยละเฉลี่ย 93.68 ดังนี้

- 5) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 93.68
- 6) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 93.57
- 7) ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.57
- 8) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.85

2. ระดับความพึงพอใจ จำแนกตามงานที่ให้บริการ

- 5) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ คิดค่าคะแนนเป็นร้อยละ 93.90 ระดับคุณภาพ = 9
- 6) ด้านการศึกษา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ คิดค่าคะแนนเป็นร้อยละ 92.33 ระดับคุณภาพ = 9
- 7) ด้านรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ คิดค่าคะแนนเป็นร้อยละ 94.49
ระดับคุณภาพ = 9
- 8) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ คิดค่าคะแนนเป็นร้อยละ 94.00
ระดับคุณภาพ = 9

5.2 อภิปรายผล

จากการวิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า มีประเด็นที่จะนำมาอภิปรายเพิ่มเติมดังนี้

จากผลการศึกษาดังกล่าวที่พบว่า ผู้รับบริการที่มาใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า อยู่ในระดับมากที่สุดในทุกด้าน แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า ยึดหลักและปัจจัยในการให้บริการประชาชนเป็นส่วนประกอบในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บังเกิดผลแก่ส่วนรวมอย่างจริงจัง ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการได้รับความสะดวกและรวดเร็วตรงกับความต้องการ และได้รับความสบายใจสอดคล้องกับหลักการบริการสาธารณะ ซึ่งเกิดขึ้นเพราะเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า มีความตระหนักรู้ว่าตนคือผู้ให้บริการ จึงทำให้ผู้รับบริการส่วนใหญ่เกิดความพึงพอใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อศึกษาระดับคุณภาพของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ และรับทราบปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า โดยมีวิธีการศึกษาระเบียบวิธีการวิจัยด้วยการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) วิธีการศึกษาวิจัยคือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary research) และการศึกษาวิจัยภาคสนาม (Field research) โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนประกอบกัน โดยมีผลการศึกษา ดังนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า เลือกลักษณะส่วนงานที่รับบริการต่อปี 4 ด้าน คือ

- 1) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 2) ด้านการศึกษา
- 3) ด้านรายได้หรือภาษี
- 4) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

จากการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า อยู่ในระดับ 9 มีคะแนนรวมเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 93.68 คิดเป็นระดับคุณภาพที่สูงมาก โดยมีรายละเอียดในด้านต่างๆ ดังนี้

- ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 9 คะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 93.68 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.71)
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 9 คะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 93.57 โดยประชาชนมี ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ บุคลิก ท่วงท่า วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.68)
- ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 9 คะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 93.57 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน (ค่าเฉลี่ย 4.68)
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 9 คะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 93.85 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวก ต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.79)

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า แนวทางการบริหารจัดการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า ในทั้ง 4 ด้าน สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการหรือระดับคุณภาพการให้บริการเท่ากับ 9 ซึ่งเป็นระดับคุณภาพที่สูงมาก ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า ควรดำรงรักษาและพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น และควรนำข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยนี้ไปใช้พัฒนาและปรับปรุงในประเด็นต่างๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการให้สามารถปรากฏผลความพึงพอใจที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า ให้มากขึ้น

ในการสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า โดยใช้แบบสอบถามที่มีคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุถึงสิ่งที่ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า ควรปรับปรุง สามารถสรุปข้อคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลปรากฏว่าไม่มีข้อเสนอแนะ

ภาคผนวก

เชียงใหม่/แม่ฮ่องสอน/ลำพูน ได้อย่างมีประสิทธิภาพและคุณภาพต่อไป รวมถึงนำไปใช้เป็นหลักฐานการอ้างอิงเพื่อการตรวจสอบการประกันคุณภาพ ด้านการบริหารจัดการของ ตามมติที่ 2 โดยใช้เกณฑ์การประเมินแบบสอบถามที่เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานการดำเนินงานของเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดเชียงใหม่/แม่ฮ่องสอน/ลำพูน ที่จัดบริการให้กับผู้มารับบริการทั้งที่เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ตลอดจนประชาชนที่มาใช้บริการ

5. วัตถุประสงค์

5.1 เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดเชียงใหม่/แม่ฮ่องสอน/ลำพูน

5.2 เพื่อนำผลที่ได้มาเป็นตัวชี้วัดคุณภาพมาตรฐานของการให้บริการจากหน่วยงานเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดเชียงใหม่/แม่ฮ่องสอน/ลำพูน

6. ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ

ประกอบด้วยประเด็นสำคัญดังนี้

6.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

6.2 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

6.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

6.4 ความพึงใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

7. ผลที่คาดว่าจะได้รับในการดำเนินโครงการ

7.1 ทราบผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดเชียงใหม่/แม่ฮ่องสอน/ลำพูน

7.2 นำผลการดำเนินงานมาเป็นแนวทางในการพัฒนาบริหารจัดการของเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดเชียงใหม่/แม่ฮ่องสอน/ลำพูน ให้ได้มาตรฐานและมีประสิทธิภาพ

8. วิธีการดำเนินงานวิจัยและประเมินผล

8.1 กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างตามหลักทางสถิติ โดยคำนวณจากสูตร Taro Yamane ทุกโครงการ

8.2 การสุ่มกลุ่มตัวอย่างตามหลักการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ตามสัดส่วนของจำนวนประชากร

8.3 การเก็บข้อมูลด้วยการใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคิดเป็นร้อยละ 5 ของจำนวนประชากรทั้งหมด

8.4 การวิเคราะห์ข้อมูลได้จากการนำแบบสอบถาม มาวิเคราะห์โดยโปรแกรมประเมินความพึงพอใจประชาชน ซึ่งค่าสถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

8.5 รายงานผลการศึกษาค้นคว้าต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

9. ระยะเวลาในการดำเนินงาน

เดือนตุลาคม 2560 – กันยายน 2561

10. งบประมาณในการดำเนินงาน

ค่าใช้จ่ายในการดำเนินโครงการ แบ่งเป็นจังหวัด ดังนี้

รายการค่าใช้จ่าย	จ.เชียงใหม่	จ.ลำพูน	จ.แม่ฮ่องสอน
	จำนวนเงิน (บาท)	จำนวนเงิน (บาท)	จำนวนเงิน (บาท)
1. ค่าตอบแทนนักวิจัยจำนวน 3 คน	10,000	10,000	10,000
3. ค่าจ้างนักศึกษาช่วยงานจัดเก็บข้อมูล บันทึกข้อมูล	5,000	7,000	8,000
4. ค่านิเทศ/บริหารโครงการ ของคณะผู้วิจัย	2,000	2,000	2,000
5. ค่าจัดทำเอกสารการวิจัย ค่าวัสดุ การสื่อสาร	3,000	3,000	3,000
รวมทั้งหมด	20,000	22,000	23,000

11. สรุปโครงการ

จัดทำรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 3 เล่ม และซีดีบันทึกข้อมูล จำนวน 1 แผ่น

ลงชื่อ.....

(รองศาสตราจารย์ ดร.จักรพงษ์ พวงงามชื่น)

หัวหน้าโครงการ

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

อบต./เทศบาลอำเภอ.....

จังหวัด..... ประจำปี 2561

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้ จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางสำหรับการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน

- | | |
|---|--|
| 1. หมู่ที่ | 5. อาชีพประจำ |
| 2. จำนวนครั้งที่รับบริการต่อปี | <input type="checkbox"/> 1) เกษตรกร |
| <input type="checkbox"/> 1) น้อยกว่า 3 ครั้ง | <input type="checkbox"/> 2) รับจ้างทั่วไป |
| <input type="checkbox"/> 2) 4-6 ครั้ง | <input type="checkbox"/> 3) ค่าขายรายย่อย |
| <input type="checkbox"/> 3) มากกว่า 6 ครั้ง | <input type="checkbox"/> 4) เจ้าของธุรกิจ/ผู้ประกอบการ |
| 3. ช่วงเวลาในการเข้ารับบริการ | <input type="checkbox"/> 5) ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท |
| <input type="checkbox"/> 1) 8.30 – 12.00 น. | <input type="checkbox"/> 6) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ |
| <input type="checkbox"/> 2) 13.00 – 16.30 น. | <input type="checkbox"/> 7) อื่น ๆ (โปรดระบุ |
| <input type="checkbox"/> 3) นอกเวลาราชการ หรือช่วงเวลาที่
หน่วยงานให้บริการในพื้นที่ | 6. ระดับการศึกษา |
| 4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | <input type="checkbox"/> 1) ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น |
| <input type="checkbox"/> 1) ต่ำกว่า 5,000 บาท | <input type="checkbox"/> 2) มัธยมศึกษาตอนต้น |
| <input type="checkbox"/> 2) 5,000 – 9,999 บาท | <input type="checkbox"/> 3) มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. |
| <input type="checkbox"/> 3) 10,000 – 19,999 บาท | <input type="checkbox"/> 4) อนุปริญญา หรือ ปวส. |
| <input type="checkbox"/> 4) 20,000 – 29,999 บาท | <input type="checkbox"/> 5) ปริญญาตรี หรือสูงกว่า |
| <input type="checkbox"/> 5) 30,000 บาท ขึ้นไป | 7. เพศ |
| | <input type="checkbox"/> ชาย <input type="checkbox"/> หญิง |

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	ระดับความพึงพอใจ				
	1 น้อยที่สุด	2 น้อย	3 ปานกลาง	4 มาก	5 มากที่สุด
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. ฝั่งแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบาย					
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์สะดวกต่อการให้บริการ					
3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์					
4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ					
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ					
6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ ฯลฯ					
7. การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา					
8. ความเหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ ความรู้					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางสำหรับการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

.....

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

3) ด้านช่องทางการให้บริการ

.....

4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

5) ด้านอื่นๆ

.....

ขอขอบพระคุณอย่างยิ่งที่ท่านได้กรุณาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์