



รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน  
ที่มีต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป้า  
อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่

โดย  
มหาวิทยาลัยแม่โจ้

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
กันยายน 2562

## คำนำ

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

มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ขอขอบคุณผู้บริหารและบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า และประชาชน ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องที่ได้ให้ความร่วมมือ พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า ในปีงบประมาณ 2562 เป็นอย่างยิ่ง และหวังว่ารายงานฉบับนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า ในปีต่อไป

มหาวิทยาลัยแม่โจ้

## สารบัญ

คำนำ	1
บทสรุปผู้บริหาร	3
ส่วนที่ 1 ความเป็นมาและระเบียบวิธีวิจัย	7
ส่วนที่ 2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	15
ส่วนที่ 3 ผลการวิจัย	21
ภาคผนวก	35

## บทสรุปผู้บริหาร

### รายงานการวิจัย การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่

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

จากการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ โดยในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 129.59 คิดเป็นร้อยละ 99.68 ระดับคุณภาพ 10

#### 1. ระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการ

ผลการวิจัย พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย 129.59 คิดเป็นร้อยละ 99.68 ระดับคุณภาพ 10 มีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 24.96 คิดเป็นร้อยละ 99.86 ระดับคุณภาพ 10
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 39.88 คิดเป็นร้อยละ 99.70 ระดับคุณภาพ 10
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 19.85 คิดเป็นร้อยละ 99.27 ระดับคุณภาพ 10
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ย 44.90 คิดเป็นร้อยละ 99.77 ระดับคุณภาพ 10

#### 2. ระดับความพึงพอใจ จำแนกตามงานที่ให้บริการ ดังนี้

- 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 117.47 คิดเป็นร้อยละ 90.36 ระดับคุณภาพ 9

- 2) งานด้านการศึกษา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 115.45 คิดเป็นร้อยละ 88.81 ระดับคุณภาพ 8
- 3) งานด้านรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 117.49 คิดเป็นร้อยละ 90.38 ระดับคุณภาพ 9
- 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 114.59 คิดเป็นร้อยละ 88.15 ระดับคุณภาพ 8

### 3. สรุปรายละเอียดของการประเมินความพึงพอใจตามภารกิจ 4 ด้าน

จากการศึกษาพบว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า อยู่ในระดับ 10 มีคะแนนรวมเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 99.68 คิดเป็นระดับคุณภาพที่สูงมากที่สุด โดยมีรายละเอียดในด้านต่าง ๆ ดังนี้

#### (1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 22.39 คิดเป็นร้อยละ 89.57
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 36.54 คิดเป็นร้อยละ 91.35
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 17.85 คิดเป็นร้อยละ 89.26
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 40.69 คิดเป็นร้อยละ 90.41

สรุปประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า มีค่าคะแนนเฉลี่ย 117.47 คิดเป็นร้อยละ 90.36 ระดับคุณภาพ 9

#### (2) งานด้านการศึกษา

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 22.13 คิดเป็นร้อยละ 88.53
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 36.27 คิดเป็นร้อยละ 90.68
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 17.14 คิดเป็นร้อยละ 85.69

- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 39.91 คิดเป็นร้อยละ 88.68

สรุป ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า มีค่าคะแนนเฉลี่ย 115.45 คิดเป็นร้อยละ 88.81 ระดับคุณภาพ 8

### (3) งานด้านรายได้หรือภาษี

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 22.33 คิดเป็นร้อยละ 89.32
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 36.27 คิดเป็นร้อยละ 90.67
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 18.01 คิดเป็นร้อยละ 90.05
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 40.89 คิดเป็นร้อยละ 90.86

สรุป ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า มีค่าคะแนนเฉลี่ย 117.49 คิดเป็นร้อยละ 90.38 ระดับคุณภาพ 9

### (4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 22.12 คิดเป็นร้อยละ 88.47
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 35.71 คิดเป็นร้อยละ 89.27
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 17.05 คิดเป็นร้อยละ 85.27
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 39.71 คิดเป็นร้อยละ 88.25

สรุป ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า มีค่าคะแนนเฉลี่ย 114.59 คิดเป็นร้อยละ 88.15 ระดับคุณภาพ 8

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมินพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า จะอยู่ในระดับ 10 อย่างไรก็ตามทางองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า ควรต้องมีการนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนปฏิบัติปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง เช่นการกำหนดกลไกในการเข้าถึงฐานข้อมูล และความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การนำข้อมูลที่ได้รับจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาเพื่อวางแผนการปรับปรุงการทำงาน การพัฒนาหน่วยงาน เพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีกระบวนการศึกษาเรียนรู้ถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ มีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนโดยเลือกใช้วิธีการรับฟังความคิดเห็นใน รูปแบบต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้รับบริการ มีช่องทางที่ประชาชนสามารถตอบรับหรือแสดงความคิดเห็นกลับมาได้ การสื่อสารแบบสองทางกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างสม่ำเสมอ

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า  
อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 1

ความเป็นมาและระเบียบวิธีวิจัย

สภาพทั่วไปและโครงสร้างพื้นฐาน

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ตั้งอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือ ประมาณ 13 กิโลเมตร

เขตการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ มีพื้นที่ประมาณ 82,048 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 51,280 ไร่ มีหมู่บ้านที่อยู่ในเขตปกครองจำนวน 7 หมู่บ้าน มีครัวเรือนทั้งสิ้น 1,657 ครัวเรือน และมีประชาชน 3,726 คน (ที่มา : ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า) ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและจำนวนครัวเรือนในเขตพื้นที่ปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า

หมู่บ้าน	ประชากร	ครัวเรือน
หมู่ที่ 1 บ้านแม่ใจ	424	157
หมู่ที่ 2 บ้านแม่เลิม	799	351
หมู่ที่ 3 บ้านสบเลิม	840	359
หมู่ที่ 4 บ้านเป่า	297	184
หมู่ที่ 5 บ้านแพะ	326	142
หมู่ที่ 6 บ้านก้างหงส์	544	213
หมู่ที่ 7 บ้านดง	496	251
รวม	3,726	1,657

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า มีสัดส่วนความหนาแน่นของประชากรต่อพื้นที่ประมาณ 45 คน ต่อ ตารางกิโลเมตร องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง ตั้งอยู่บ้านเลขที่ 120 บ้านเป่า หมู่ที่ 4 ตำบลบ้านเป่า อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ การคมนาคมมีความสะดวกสบายเนื่องจากสภาพพื้นที่เป็นที่ราบเชิงเขา การตั้งบ้านเรือนอยู่ไม่ห่างกัน สภาพถนนในหมู่บ้านและ



ระหว่างหมู่บ้านส่วนใหญ่เป็นถนนคอนกรีต และถนนลาดยาง มีเพียงบางหมู่บ้านที่มีชนเผ่าอาศัยอยู่ ได้แก่ บ้านสบเลิม และบ้านแม่เลิม ที่ถนนสายจรยังเป็นถนนลูกรัง มีท่าเลที่ตั้งใกล้ถนนเชียงใหม่ – ผาง สามารถให้บริการแก่ประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง นอกจากนี้ยังมีแหล่งท่องเที่ยว และสถานประกอบการสำคัญต่างๆ เช่น เรือนแพในเขื่อนแม่จัดสมบูรณ์ชล บ้านดินแม่ใจ แหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์บ้านแม่ใจ ปางช้างแดงดาว และอุทยานแห่งชาติศรีลานนา ที่สามารถดำเนินงานเพื่อสร้างแรงจูงใจให้นักท่องเที่ยวทั้งในและนอกประเทศเข้ามาเยี่ยมชม จึงเป็นจุดยุทธศาสตร์สำคัญที่ทำให้มีความได้เปรียบในด้านการรองรับการพัฒนาด้านการท่องเที่ยวที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

ด้านเศรษฐกิจ เป็นเขตชนบทประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป รองลงมาประกอบอาชีพเกษตรกรรม ในพื้นที่ที่มีความได้เปรียบในระบบชลประทานเนื่องจากมีเขื่อนแม่จัดสมบูรณ์ชล แม่น้ำปิง อ่างเก็บน้ำ และแหล่งน้ำธรรมชาติไหลผ่าน ทำให้เกษตรกรสามารถทำเกษตรกรรมแบบหมุนเวียนได้ตลอดทั้งปี พืชหลักที่ปลูก คือ ข้าว กระเทียม พริก และลำไย เป็นต้น โดยในท้องถิ่นมีการรวมกลุ่มกันของกลุ่มอาชีพต่างๆ เป็นจำนวนมาก มีการส่งเสริมสนับสนุน โดยการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาฝีมือ และพัฒนาอาชีพให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนสามารถเรียนรู้ เพิ่มทักษะ สร้างเสริมประสบการณ์ และนำไปประกอบอาชีพสร้างรายได้ให้แก่ตนเองและครอบครัว เขื่อนแม่จัดสมบูรณ์ชล มีเรือนแพ และทิวทัศน์ที่สวยงาม จึงเป็นจุดดึงดูดนักท่องเที่ยวให้มาพักผ่อน และชมทิวทัศน์ตามธรรมชาติภายในเขื่อน จึงมีความได้เปรียบในเชิงพื้นที่ที่รองรับการขยายตัวทางเศรษฐกิจด้านการท่องเที่ยว

การดำเนินงานวิจัยครั้งนี้องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป้า เห็นชอบให้มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เป็นผู้ประเมินระดับคุณภาพการให้บริการตามรูปแบบและวิธีการในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งยึดหลักวิชาการ และกำหนดเกณฑ์การประเมิน ตัวชี้วัด และวิธีการประเมินตามที่สำนักงานคณะกรรมการพนักงานส่วนท้องถิ่น กำหนด โดยได้กำหนดตัวชี้วัดไว้ 4 ด้าน ได้แก่ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยที่แบบสอบถามได้เพิ่มรายละเอียดต่างๆ ปัญหาและอุปสรรค เพื่อให้ได้ทราบข้อมูลเชิงลึกในการปรับปรุงการให้บริการต่อไป

#### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในภารกิจต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป้า ตามมิติด้านคุณภาพการให้บริการ
2. เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลประกอบการพิจารณาการกำหนดผลตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป้า

### ผลที่ได้จากการวิจัย

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

### ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตประชากร ประชากรที่ดำเนินการศึกษาในครั้งนี่คือ ประชากรในหมู่บ้านต่าง ๆ ที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า และเป็นผู้รับบริการจากหน่วยงาน

ขอบเขตเนื้อหา ในการศึกษาและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่าในครั้งนี่ ได้ยึดหลักการทางวิชาการด้านการวิจัยและอาศัยเกณฑ์การประเมินจากตัวชี้วัดตามมิติคุณภาพที่กำหนดโดย กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย มาเป็นกรอบในการวัด ซึ่งได้มีการกำหนดไว้ 4 ด้านคือ

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ หมายถึงความเป็นระบบของการให้บริการต่าง ๆ ประกอบด้วย
  - 1) ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ
  - 2) การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน
  - 3) ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน
  - 4) ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ
  - 5) การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึงประสิทธิภาพการให้บริการและคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ประกอบด้วย
  - 1) บุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่
  - 2) การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ

ตารางที่ 5 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	198	54.70
หญิง	164	45.30
รวม	362	100.00

จากตารางที่ 5 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 54.70 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และเพศหญิง (ร้อยละ 45.30 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

ตารางที่ 6 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	101	27.90
รับจ้างทั่วไป	149	41.16
ค้าขายรายย่อย	82	22.65
เจ้าของธุรกิจ / ผู้ประกอบการ	4	1.10
ลูกจ้างพนักงานบริษัทเอกชน	20	5.52
รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	6	1.66
พ่อบ้าน / แม่บ้าน	0	0
รวม	362	100.00

จากตารางที่ 6 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป (ร้อยละ 41.16 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รองลงมาคืออาชีพเกษตรกร (ร้อยละ 27.90 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และผู้ที่ทำอาชีพเจ้าของธุรกิจ / ผู้ประกอบการมีจำนวนน้อยที่สุด (ร้อยละ 1.10 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

ตารางที่ 7 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	140	38.67
มัธยมศึกษาตอนต้น	139	38.40
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.	60	16.57
อนุปริญญา หรือ ปวส.	12	3.31
ปริญญาตรี หรือ สูงกว่า	11	3.04
รวม	362	100.00

จากตารางที่ 7 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น (ร้อยละ 38.67 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รองลงมาคือการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ร้อยละ 38.40 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. (ร้อยละ 16.57 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาทต่อเดือน	128	35.36
5,000 – 9,999 บาทต่อเดือน	191	52.76
10,000 – 19,999 บาทต่อเดือน	38	10.50
20,000 – 29,999 บาทต่อเดือน	5	1.38
30,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป	0	0
รวม	362	100.00

จากตารางที่ 8 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 5,000 – 9,999 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 52.76 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รองลงมาคือมีรายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 35.36 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และมีรายได้ 10,000 – 19,999 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 10.50 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะส่วนงานที่เข้ารับบริการ

ลักษณะส่วนงานที่เข้ารับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. งานด้านทะเบียน	2	0.55
2. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	43	11.88
3. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	2	0.55
4. งานด้านการศึกษา	157	43.37
5. งานด้านรายได้หรือภาษี	277	76.52
6. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	255	70.44
7. งานด้านสาธารณสุข	86	23.76

จากตารางที่ 9 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามถึงลักษณะส่วนงานที่รับบริการต่อปี ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ด้าน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับบริการสูงสุด 3 อันดับคือ ด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 277 คน (ร้อยละ 76.52 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รองลงมาคือ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 255 คน (ร้อยละ 70.44 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และ ด้านการศึกษา จำนวน 157 คน (ร้อยละ 43.37 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) ตามลำดับ

## 2.2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ตารางที่ 10 : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ			
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1. ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการ ให้บริการ	5.00	0.00	มากที่สุด
2. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.99	0.10	มากที่สุด
3. ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละ ขั้นตอน	5.00	0.05	มากที่สุด
4. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.99	0.12	มากที่สุด
5. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.99	0.09	มากที่สุด
รวม	4.99	0.08	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนให้บริการ ในภาพรวม พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อกระบวนการและขั้นตอนให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.99 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ทุกประเด็นในกระบวนการและขั้นตอนให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และมีความพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน (ค่าเฉลี่ย 5.00) และรองลงมาสุดท้ายคือ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง (ค่าเฉลี่ย 4.99) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	X	SD	แปลผล
1. บุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่	5.00	0.05	มากที่สุด
2. การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ	4.98	0.13	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.99	0.09	มากที่สุด
4. ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน	4.96	0.20	มากที่สุด
5. ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม	4.98	0.13	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ	4.98	0.16	มากที่สุด
7. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน	4.99	0.07	มากที่สุด
8. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือ การกรอกแบบฟอร์มให้แก่ผู้รับบริการ	4.99	0.07	มากที่สุด
รวม	4.98	0.12	มากที่สุด

จากตารางที่ 11 การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวม พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.98 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่าทุกประเด็นประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ประเด็นที่มีความพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือบุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.99) และรองลงมาสุดท้ายคือการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือ การกรอกแบบฟอร์มให้แก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.99) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	X	SD	แปลผล
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน	4.99	0.07	มากที่สุด
2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้น	4.94	0.23	มากที่สุด
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	4.94	0.24	มากที่สุด
4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม	4.98	0.16	มากที่สุด
รวม	4.96	0.19	มากที่สุด

จากตารางที่ 12 การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการในภาพรวม พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.96 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ทุกประเด็นของการประเมินประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ประเด็นที่มีความพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน (ค่าเฉลี่ย 4.99) รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.98) และรองลงมาสุดท้ายคือ มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.94) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	X	SD	แปลผล
1. ฝั่งแสดงชั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบาย	5.00	0.00	มากที่สุด
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ	4.97	0.18	มากที่สุด
3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์	4.98	0.15	มากที่สุด
4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ	4.98	0.16	มากที่สุด
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ	5.00	0.05	มากที่สุด
6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่ง หนังสือพิมพ์ วารสาร WIFI ขณะรอรับบริการ ฯลฯ	5.00	0.00	มากที่สุด

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	X	SD	แปลผล
7. การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา	4.99	0.09	มากที่สุด
8. ความเหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสาร เผยแพร่ความรู้	4.99	0.09	มากที่สุด
9. จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ	5.00	0.05	มากที่สุด
รวม	4.99	0.11	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.99 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่าทุกประเด็นของการประเมินสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ประเด็นที่มีความพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกเท่ากัน คือ ผังแสดงขั้นตอน ในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบาย ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ต่างๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ WIFI ขณะรอบริการ ฯลฯ และ ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ (ค่าเฉลี่ย 5.00) ตามลำดับ

### 2.3 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภารกิจหลักต่าง ๆ

ตารางที่ 14 : สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการในแต่ละด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป้า

ประเด็นการประเมิน (คะแนนเต็ม 130 คะแนน)	ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการ ให้บริการ (เต็ม = 25)	ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ (เต็ม = 40)	ด้านช่องทาง การให้บริการ (เต็ม = 20)	ด้านสิ่ง อำนวยความสะดวก (เต็ม = 45)	ค่าเฉลี่ย (เต็ม = 130)
1) งานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง	22.39 (89.57)	36.54 (91.35)	17.85 (89.26)	40.69 (90.41)	117.47 (90.36)
2) งานด้านการศึกษา	22.13 (88.53)	36.27 (90.68)	17.14 (85.69)	39.91 (88.68)	115.45 (88.81)
3) งานด้านรายได้หรือภาษี	22.33 (89.32)	36.27 (90.67)	18.01 (90.05)	40.89 (90.86)	117.49 (90.38)
4) งานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม	22.12 (88.47)	35.71 (89.27)	17.05 (85.27)	39.71 (88.25)	114.59 (88.15)
เฉลี่ย	21.58	34.35	17.13	38.62	111.68



ประเด็นการประเมิน (คะแนนเต็ม 130 คะแนน)	ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการ ให้บริการ (เต็ม = 25)	ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ (เต็ม = 40)	ด้านช่องทาง การให้บริการ (เต็ม = 20)	ด้านสิ่ง อำนวยความสะดวก (เต็ม = 45)	ค่าเฉลี่ย (เต็ม = 130)
	(86.30)	(85.88)	(85.66)	(85.81)	(85.90)

หมายเหตุ ในวงเล็บ (.....) เป็นค่าเทียบร้อยละ

ตารางที่ 15 : สรุปผลการประเมินระดับคุณภาพในการให้บริการในแต่ละด้านขององค์การบริหาร

ส่วนตำบลบ้านเป่า

ประเด็นการประเมิน คะแนนเต็ม 130 คะแนน	คะแนนเฉลี่ย ทั้ง 4 ด้าน	คิดเป็นร้อยละ	ระดับคุณภาพ
1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	117.47	90.36	9
2. งานด้านการศึกษา	115.45	88.81	8
3. งานด้านรายได้หรือภาษี	117.49	90.38	9
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ สังคม	114.59	88.15	8
เฉลี่ย	111.68	85.90	8

จากตารางที่ 15 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการในแต่ละด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า นำคะแนนเฉลี่ยที่ได้ไปหารระดับคุณภาพจากภาพรวมของการประเมินคุณภาพในด้านต่าง ๆ ในตารางที่ 16

ตารางที่ 16 : สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป้า

ประเด็นการประเมิน	คะแนนเต็ม	คะแนนเฉลี่ย ของกลุ่ม	คิดเป็น ร้อยละ	ระดับคุณภาพ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	25	24.96	99.86	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	40	39.88	99.70	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	20	19.85	99.27	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	45	44.90	99.77	10
รวม	130	129.59	99.68	10

จากตารางที่ 16 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป้า พบว่ามีผลการประเมินความพึงพอใจด้วยค่าคะแนนเท่ากับ 129.59 จากคะแนนเต็ม 130 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 99.68 มีค่าคะแนนการประเมินคุณภาพได้ระดับ 10 ซึ่งเป็นระดับคุณภาพที่สูงมากที่สุด โดยทุกประเด็นในการประเมินคุณภาพอยู่ที่ระดับ 10

#### 2.4 สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป้า ที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลการวิเคราะห์ ดังนี้

##### 1. ระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการ

จากการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป้า อยู่ในระดับ 10 มีคะแนนรวมเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 99.68 คิดเป็นระดับคุณภาพที่สูงมากที่สุด โดยมีรายละเอียดในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 10 คะแนน เฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 99.86 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 5.00)

- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 10 คะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 99.70 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ บุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 5.00)
- ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 10 คะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 99.27 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน (ค่าเฉลี่ย 4.99)
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 10 คะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 99.77 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ ผังแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบาย (ค่าเฉลี่ย 5.00)

## 2. ระดับความพึงพอใจ จำแนกตามงานที่ให้บริการ ดังนี้

- 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 117.47 คิดเป็นร้อยละ 90.36 ระดับคุณภาพ 9
- 2) งานด้านการศึกษา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 115.45 คิดเป็นร้อยละ 88.81 ระดับคุณภาพ 8
- 3) งานด้านรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 117.49 คิดเป็นร้อยละ 90.38 ระดับคุณภาพ 9
- 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 114.59 คิดเป็นร้อยละ 88.15 ระดับคุณภาพ 8

## 3. สรุปรายละเอียดของการประเมินความพึงพอใจตามภารกิจ 4 ด้าน

จากการศึกษาพบว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า อยู่ในระดับ 10 มีคะแนนรวมเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 99.68 คิดเป็นระดับคุณภาพที่สูงมากที่สุด โดยมีรายละเอียดในด้านต่าง ๆ ดังนี้

### (1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 22.39 คิดเป็นร้อยละ 89.57

- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 36.54 คิดเป็นร้อยละ 91.35
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 17.85 คิดเป็นร้อยละ 89.26
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 40.69 คิดเป็นร้อยละ 90.41

สรุปประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า มีค่าคะแนนเฉลี่ย 117.47 คิดเป็นร้อยละ 90.36 ระดับคุณภาพ 9

## (2) งานด้านการศึกษา

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 22.13 คิดเป็นร้อยละ 88.53
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 36.27 คิดเป็นร้อยละ 90.68
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 17.14 คิดเป็นร้อยละ 85.69
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 39.91 คิดเป็นร้อยละ 88.68

สรุป ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า มีค่าคะแนนเฉลี่ย 115.45 คิดเป็นร้อยละ 88.81 ระดับคุณภาพ 8

## (3) งานด้านรายได้หรือภาษี

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 22.33 คิดเป็นร้อยละ 89.32
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 36.27 คิดเป็นร้อยละ 90.67
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 18.01 คิดเป็นร้อยละ 90.05

- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 40.89 คิดเป็นร้อยละ 90.86

สรุปประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า มีค่าคะแนนเฉลี่ย 117.49 คิดเป็นร้อยละ 90.38 ระดับคุณภาพ 9

#### (4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 22.12 คิดเป็นร้อยละ 88.47
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 35.71 คิดเป็นร้อยละ 89.27
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 17.05 คิดเป็นร้อยละ 85.27
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 39.71 คิดเป็นร้อยละ 88.25

สรุปประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า มีค่าคะแนนเฉลี่ย 114.59 คิดเป็นร้อยละ 88.15 ระดับคุณภาพ 8

## 5.2 อภิปรายผล

จากการวิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า มีประเด็นที่จะนำมาอภิปรายเพิ่มเติมดังนี้

จากผลการศึกษาดังกล่าวที่พบว่า ผู้รับบริการที่มาใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า อยู่ในระดับมากที่สุดในทุกด้าน แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า ยึดหลักและปัจจัยในการให้บริการประชาชนเป็นส่วนประกอบในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บังเกิดผลแก่ส่วนรวมอย่างจริงจัง ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการได้รับความสะดวกและรวดเร็วตรงกับความต้องการ และได้รับความสบายใจสอดคล้องกับหลักการบริการสาธารณะ ซึ่งเกิดขึ้นเพราะเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า มีความตระหนักว่าตนคือผู้ให้บริการ จึงทำให้ผู้รับบริการส่วนใหญ่เกิดความพึงพอใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

# ภาคผนวก



ที่ ศธ ๐๕๒๓.๑.๑.๔.๓/๕๙๑๔

มหาวิทยาลัยแม่โจ้

๖๓ หมู่ ๕ ตำบลหนองหาร

อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

๕๐๒๙๐

๑๒ ตุลาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขอสอนประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี ๒๕๖๒

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด / นายกเทศมนตรี / นายกองค์การบริหารส่วนตำบล / ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สิ่งที่ส่งมาด้วย

๑. แบบเสนอโครงการและงบประมาณ	จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบตอบรับเข้าร่วมโครงการฯ	จำนวน ๑ ฉบับ
๓. ขั้นตอนการดำเนินการโครงการฯ	จำนวน ๑ ชุด
๔. แบบสอบถามความพึงพอใจ	จำนวน ๑ ชุด
๕. บันทึกข้อตกลงการจ้าง	จำนวน ๑ ชุด

ตามที่คณะกรรมการกลาง ข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ก.จ.) คณะกรรมการกลาง พนักงานเทศบาล (ก.ท.) และคณะกรรมการกลางพนักงาน ส่วนตำบล (ก.อบต.) มีมติเห็นชอบกำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็น กรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งในการขอรับการประเมินเพื่อขอรับเงินรางวัลประจำปีดังกล่าว ต้องมีการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามตัวชี้วัดที่ ๑ มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพของการให้บริการ โดยให้สถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่มีการเปิดสอนในระดับปริญญาตรีขึ้นไปที่ได้มาตรฐานและมีความเป็นกลาง นั้น

ในการนี้ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จึงขอสอนประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๕๘ ลงวันที่ ๒๕ มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๘ ของเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล ในพื้นที่รับผิดชอบของท่าน ด้วยระบบโปรแกรมประเมินความพึงพอใจของประชาชน เพื่อนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะในการให้บริการ เป็นข้อมูลปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้มีประสิทธิภาพตลอดจนนำไปเป็นตัวชี้วัดในการให้ประโยชน์ตอบแทนอื่นใดเป็นกรณีพิเศษ(โบนัส) ประจำปี ๒๕๖๒ โดยมอบอำนาจให้ รศ.ดร.จักรพงษ์ พวงงามขึ้น เป็นหัวหน้าโครงการฯ และมอบหมายให้นางสาวนิวัติ ช่างซอ นักวิชาการศึกษา เป็นผู้ประสานงานโครงการฯ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘ ๑๕๙๕ ๘๗๖๕

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.จตุรภัทร วาธุที)

รักษาการแทนรองอธิการบดี ปฏิบัติการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยแม่โจ้

สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ

โทรศัพท์ ๐ ๕๓๘๗ ๓๔๗๖ โทรสาร ๐ ๕๓๘๗ ๓๔๕๒



## แบบเสนอโครงการและงบประมาณ

### 1. ชื่อโครงการ

โครงการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ แม่ฮ่องสอน และลำพูน ประจำปี 2562

### 2. ที่ปรึกษาโครงการ

2.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จำเนียร ยศราช	อธิการบดีมหาวิทยาลัยแม่โจ้
2.2 รองศาสตราจารย์เพ็ญรัตน์ หงษ์วิทยากร	ที่ปรึกษาอธิการบดี

### 3. คณะทำงานที่รับผิดชอบโครงการ

3.1 รองศาสตราจารย์ ดร.จักรพงษ์ พวงงามชื่น	หัวหน้าโครงการ
3.2 นายกิตติยุต พรพิบูลย์	นักวิจัย
3.3 นายฉัตรพล ศรีบุญเที่ยง	นักวิจัย
3.4 นางสาวนิวัติ ช่างขอ	เจ้าหน้าที่ธุรการโครงการ

### 4. หลักการและเหตุผล

เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นหน่วยงานหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นมาเพื่อให้บริการแก่ประชาชนในจังหวัด โดยภายในองค์กรจะประกอบด้วยผู้นำองค์กรที่มีความรู้ความสามารถในการดำเนินงานและมีคณะทำงานที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการและชุมชนได้อย่างรวดเร็วและเป็นไปตามต้องการ ประเด็นที่ควรมีการสำรวจหรือเก็บข้อมูลเพื่อการประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดเชียงใหม่ แม่ฮ่องสอนและลำพูน ประกอบด้วย

1. การบริการที่เป็นไปตามระบบขั้นตอน
2. ช่องทางการให้บริการ ที่ทำขึ้นทันที และส่งมอบให้ผู้รับบริการทันที หรือเกือบจะทันที
3. ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและผู้เกี่ยวข้องในเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดเชียงใหม่ แม่ฮ่องสอนและลำพูน
4. สิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยที่เอื้อต่อการเข้ามารับบริการของประชาชน
5. ผลงานการดำเนินการตามภารกิจหลักที่ปรากฏเป็นที่พอใจของผู้รับบริการ



ประเด็นเหล่านี้ถือว่าควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสอบถามความคิดเห็นหรือการสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพที่เป็นจริงของการดำเนินงานบริหารจัดการ ข้อมูลที่ได้จะสามารถนำมาเป็นแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์ การจัดทำยุทธศาสตร์ของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดเชียงใหม่ แม่ฮ่องสอน และลำพูน ได้อย่างมีประสิทธิภาพและคุณภาพต่อไป รวมถึงนำไปใช้เป็นหลักฐานการอ้างอิงเพื่อการตรวจสอบการประกันคุณภาพ ด้านการบริหารจัดการของ ตามมติที่ 2 โดยใช้เกณฑ์การประเมินแบบสอบถามที่เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานการดำเนินงานของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดเชียงใหม่ แม่ฮ่องสอน และลำพูน ที่จัดบริการให้กับผู้มารับบริการทั้งที่เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ตลอดจนประชาชนที่มาใช้บริการ

## 5. วัตถุประสงค์

5.1 เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดเชียงใหม่ แม่ฮ่องสอน และลำพูน

5.2 เพื่อนำผลที่ได้มาเป็นตัวชี้วัดคุณภาพมาตรฐานของการให้บริการจากหน่วยงานเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดเชียงใหม่ แม่ฮ่องสอน และลำพูน

## 6. ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ

ประกอบด้วยประเด็นสำคัญดังนี้

6.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

6.2 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

6.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

6.4 ความพึงใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

## 7. ผลที่คาดว่าจะได้รับในการดำเนินโครงการ

7.1 ทราบผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดเชียงใหม่ แม่ฮ่องสอน และลำพูน

7.2 นำผลการดำเนินงานมาเป็นแนวทางในการพัฒนาบริหารจัดการของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดเชียงใหม่ แม่ฮ่องสอน และลำพูน 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 รายงานผลการศึกษาคือองค์ประกอบส่วนท้องถิ่น

## 9. ระยะเวลาในการดำเนินงาน

เดือนตุลาคม 2561 – กันยายน 2562

## 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

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	ระดับความพึงพอใจ				
	1 น้อยที่สุด	2 น้อย	3 ปานกลาง	4 มาก	5 มากที่สุด
4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ที่มีความเหมาะสม					
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. ผังแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ 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