



การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลชะเนือ อำเภอมะรุมะมาต จังหวัดตาก

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

โดย

คณะนักวิจัย วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น

กันยายน ๒๕๖๒

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น อำเภอเมือง จังหวัดตาก ได้ดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจ เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชะเนงือ อำเภอแม่ระมาด จังหวัดตาก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ โดยได้ให้ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ ๔ งานบริการ ได้แก่ ๑) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ การดำเนินโครงการหมู่บ้านต้นแบบจัดการขยะมูลฝอย ๒) งานด้านการศึกษา การจัดการศึกษาของสถานศึกษาในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลชะเนงือ ๓) งานด้านรายได้หรือภาษี การให้บริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ และ ๔) งานด้านสาธารณสุข การดำเนินโครงการบ้านสมุนไพรเพื่อสุขภาพด้วยภูมิปัญญาท้องถิ่น

วัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชะเนงือ อำเภอแม่ระมาด จังหวัดตาก เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชะเนงือ อำเภอแม่ระมาด จังหวัดตาก และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการดำเนินงานบริการองค์การบริหารส่วนตำบลชะเนงือ อำเภอแม่ระมาด จังหวัดตาก ผลการวิจัยทำให้ได้ข้อมูลประกอบการประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชะเนงือ อำเภอแม่ระมาด จังหวัดตาก และสามารถนำสารสนเทศที่ได้จากการประเมินไปใช้เป็นแนวทางเพื่อนำไปประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารและฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการกำหนดแผนกลยุทธ์ พัฒนางานบริการของหน่วยงาน ให้เป็นไปตามเป้าหมายและสอดคล้องตามความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตตำบลชะเนงือ อำเภอแม่ระมาด จังหวัดตาก ประกอบด้วยผู้รับบริการในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ การดำเนินโครงการหมู่บ้านต้นแบบจัดการขยะมูลฝอย จำนวน ๒๕๐ คน งานด้านการศึกษา การจัดการศึกษาของสถานศึกษาในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลชะเนงือ จำนวน ๓๒๐ คน งานด้านรายได้หรือภาษี การให้บริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ จำนวน ๓๒๕ คน และงานด้านสาธารณสุข การดำเนินโครงการบ้านสมุนไพรเพื่อสุขภาพด้วยภูมิปัญญาท้องถิ่น จำนวน ๘๕ คน เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชะเนงือ โดยมีลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบ มาตรฐานประมาณค่า และข้อคำถามแบบปลายเปิด สถิติและวิธีการในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา

สรุปผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชะเนงือ อำเภอแม่ระมาด จังหวัดตาก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ดังนี้

### ๑. ความพึงพอใจต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชะเนงือ

#### ๑.๑ ความพึงพอใจในภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชะเนงือ ทั้ง ๔ ด้าน ของทั้ง ๔ งานบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๘๖ ร้อยละ ของความพึงพอใจเท่ากับ ๘๗.๒๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐

๑.๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
 ชะเนจื้อ ในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ การดำเนินโครงการหมู่บ้านต้นแบบจัดการ  
 ขยะมูลฝอย

ความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชะเนจื้อ ในงานด้านสิ่งแวดล้อม  
 และสุขภาพ การดำเนินโครงการหมู่บ้านต้นแบบจัดการขยะมูลฝอย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก  
 ที่สุด ร้อยละความพึงพอใจ ๙๗.๐๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า  
 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา คือ  
 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

๑.๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
 ชะเนจื้อ ในงานด้านการศึกษา การจัดการศึกษาของสถานศึกษาในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล  
 ชะเนจื้อ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชะเนจื้อ ในงานด้านการศึกษา  
 การจัดการศึกษาของสถานศึกษาในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลชะเนจื้อ ในภาพรวมอยู่ในระดับ  
 มากที่สุด ร้อยละความพึงพอใจ ๙๗.๔๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน  
 พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา  
 คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

๑.๔ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
 ชะเนจื้อ ในงานด้านรายได้หรือภาษี การให้บริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่

ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชะเนจื้อ ในงานด้านรายได้  
 หรือภาษี การให้บริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละความพึงพอใจ  
 ๙๗.๘๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับ  
 มากที่สุดทุกด้าน อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน  
 การให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

๑.๕ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
 ชะเนจื้อ ในงานด้านสาธารณสุข การดำเนินโครงการบ้านสมุนไพรเพื่อสุขภาพด้วยภูมิปัญญา  
 ท้องถิ่น

ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชะเนจื้อ ในงานด้านสาธารณสุข  
 การดำเนินโครงการบ้านสมุนไพรเพื่อสุขภาพด้วยภูมิปัญญาท้องถิ่น ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด  
 ร้อยละความพึงพอใจ ๙๖.๘๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า  
 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้าน  
 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

๒. การประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชะเนจื้อ

ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชะเนจื้อ อำเภอแม่  
 ระมาด จังหวัดตาก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดทั้ง  
 ๔ งานบริการ ดังนี้

๑) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ การดำเนินโครงการหมู่บ้านต้นแบบจัดการ  
ขยะมูลฝอย

( $\bar{X}$  = ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ และระดับคะแนน ๑๐)

๒) งานด้านการศึกษา การจัดการศึกษาของสถานศึกษาในสังกัดองค์การบริหารส่วน  
ตำบลชะนะจื่อ

( $\bar{X}$  = ๔.๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๐ และระดับคะแนน ๑๐)

๓) งานด้านรายได้หรือภาษี การให้บริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่

( $\bar{X}$  = ๔.๘๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๐ และระดับคะแนน ๑๐)

๔) งานด้านสาธารณสุข การดำเนินโครงการบ้านสมุนไพรเพื่อสุขภาพด้วยภูมิปัญญา  
ท้องถิ่น

( $\bar{X}$  = ๔.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐ และระดับคะแนน ๑๐)

ค่าเฉลี่ยรวมจากการถ่วงน้ำหนักทั้ง ๔ งานบริการ คือ ๔.๘๖ และร้อยละของความพึงพอใจ  
รวมจากการถ่วงน้ำหนักทั้ง ๔ งานบริการ เท่ากับ ร้อยละ ๙๗.๒๐ คิดเป็นระดับคะแนนเท่ากับ ๑๐  
คะแนน

๓. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

๑) ควรมีการทำวิจัยโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกเพื่อให้ทราบถึงความต้องการ  
ที่แท้จริงของประชาชนและทำให้ทราบถึงปัญหาต่างๆ ของประชาชน แล้วจึงดำเนินการจัดทำโครงการ  
ที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

๒) ควรทำการสำรวจความคิดเห็นและความต้องการของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง  
ในงานบริการอื่นๆ รวมถึงการจัดโครงการหน่วยบริการเคลื่อนที่ที่เป็นงานบริการที่ทำให้เจ้าหน้าที่ได้ลง  
พื้นที่เพื่อเข้าถึงประชาชนทำให้ประชาชนได้มีความใกล้ชิด และได้รับบริการอย่างทั่วถึง

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
 ชะเนนจือ ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมทั้ง ๔ ด้าน ของงาน  
 บริการทั้ง ๔ งานบริการ มีดังนี้

ตารางที่ ๔.๑ สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชะเนนจือ

งานบริการ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ	ร้อยละความ พึงพอใจ	ระดับ คะแนน
๑. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ-การ ดำเนินโครงการหมู่บ้านต้นแบบจัดการขยะมูล ฝอย	๔.๘๕	๙๗.๐๐	๑๐
๒. งานด้านการศึกษา การจัดการศึกษาของ สถานศึกษาในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ชะเนนจือ	๔.๘๗	๙๗.๔๐	๑๐
๓. งานด้านรายได้หรือภาษี การให้บริการ จัดเก็บภาษีนอกสถานที่	๔.๘๙	๙๗.๘๐	๑๐
๔. งานด้านสาธารณสุข การดำเนินโครงการ บ้านสมุนไพรเพื่อสุขภาพด้วยภูมิปัญญาท้องถิ่น	๔.๘๔	๙๖.๘๐	๑๐
เฉลี่ย	๔.๘๖	๙๗.๒๐	๑๐

จากตารางที่ ๔.๑ พบว่า ระดับความพึงพอใจในการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
 ชะเนนจือ โดยรวมเมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ร้อยละ ๙๗.๒๐  
 คิดเป็นระดับคะแนนเท่ากับ ๑๐

## บทที่ ๑

### บทนำ

#### ๑.๑ ที่มาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๒๕๐ กำหนดให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริม และสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ การจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลัก ในการดำเนินการใด ให้เป็นไป ตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (รัฐธรรมนูญแห่ง ราชอาณาจักรไทย ๒๕๖๐: ๗๔)

ซึ่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ มาตรา ๓/๑ บัญญัติไว้ว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ ของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลด ภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจาย อำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน “การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจึงเป็นอีกแนวทางหนึ่งที่สำคัญและ จำเป็นอย่างยิ่งเพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองตามความต้องการ ของประชาชน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, ๒๕๕๓ : ๘๗) และพระราชบัญญัติ สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ ๖ พ.ศ.๒๕๕๒ กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ต้อง เป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนโดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมี ส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล การจัดท่างบประมาณ การ จัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ ให้ เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยการนั้นและหลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทย กำหนด (พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล, ๒๕๕๒: ๒๒)

ซึ่งแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔ ส่วนที่ ๔ ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศเห็นสมควรเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการให้แก่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการอย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึง ผู้มีส่วนได้เสียได้เข้ามามี ส่วนร่วมในการพัฒนา ลดการพึ่งพิงงบประมาณประเภทเงินอุดหนุนจากรัฐบาล มีความคล่องตัว พึ่งตนเองทางการคลังได้ในระยะยาว และสามารถจัดบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานแก่ประชาชนอย่างมี มาตรฐานและประสิทธิภาพมากขึ้น (แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔, ๒๕๕๙ : ๑๓๔)

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นส่วนราชการหนึ่งที่มีลักษณะเป็นรูปแบบของ การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นรูปแบบการปกครองที่จำเป็นและมีความสำคัญในทางการเมืองการปกครองของชุมชนต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งชุมชนที่มีการปกครองระบบประชาธิปไตย ซึ่งกล่าว ในทางทฤษฎีและแนวความคิดทางปกครอง จะเห็นได้ว่า รัฐบาลซึ่งเป็นกลไกในการบริหารการ ปกครองของรัฐนั้น ย่อมมีภาระหน้าที่อย่างมากมายในการบริหารประเทศให้ประชาชนได้รับความสุข ความสะดวกสบายในการดำรงชีวิต (Well Being) อีกทั้งความมั่นคงแห่งชาติทั้งในทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม (National Security) แต่ย่อมเป็นไปไม่ได้ที่รัฐบาลจะดูแลและจัดทำบริการ ให้กับประชาชนได้ทั่วถึงทุกชุมชนของประเทศ เพราะอาจจะเกิดปัญหาเกี่ยวกับความล่าช้าในการ ดำเนินงาน การที่อาจจะไม่สนองต่อความต้องการของแต่ละชุมชนได้ และรวมทั้งข้อจำกัด เกี่ยวกับงบประมาณ (Budget) และตัวบุคคลหรือเจ้าหน้าที่ดำเนินงานให้ทั่วถึงได้ เมื่อเป็นดังนี้ การ ลดภาระของรัฐบาลโดยการให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเองเพื่อการสนองตอบ ต่อความต้องการของชุมชน จะได้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และตรงกับความต้องการของชุมชนนั้น ๆ จึงเป็นผลให้การปกครองท้องถิ่นมีบทบาทและความสำคัญเกิดขึ้น (จเร พันธุ์เปรื่อง, ๒๕๕๘: ออนไลน์)

ทั้งนี้เพื่อเป็นการตรวจสอบว่าหน่วยงานของรัฐบาลดำเนินงานเพื่อมุ่งให้ประชาชน พึงพอใจและเป็นประโยชน์สุขอย่างแท้จริงหรือไม่ จึงจำเป็นต้องทำการประเมินผลการดำเนินงาน หน่วยงานของรัฐกับประชาชนที่อยู่ในฐานะผู้รับบริการของตนเองอย่างแท้จริงหรือไม่ ทางส่วน ราชการต่างๆ ซึ่งรวมไปถึงองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น จำเป็นต้องเข้ารับการประเมินผลการ ปฏิบัติงานของหน่วยงานของตนเอง ที่สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการที่กำหนดเงิน ประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้กำหนดกรอบการประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัด มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (กรมส่งเสริม การปกครองท้องถิ่น, ๒๕๕๘) โดยต้องเป็นโครงการที่มีผลกระทบสูงเพื่อนำไปสู่การได้สารสนเทศที่จะ นำไปพัฒนากระบวนการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการสาธารณะให้ ตอบสนองความต้องการของประชาชนในความดูแลได้อย่างสูงสุด

จากเหตุผลข้างต้นองค์การบริหารส่วนตำบลชะเนือ อำเภอมะรุมมาต จังหวัดตาก จึงได้ มอบหมายให้วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น อำเภอมะรุมมาต จังหวัดตาก ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของ ผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชะเนือ โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ นี้ได้เสนอให้ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ ๔ งานบริการ ได้แก่

๑. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ การดำเนินโครงการหมู่บ้านต้นแบบจัดการ ขยะมูลฝอย
๒. งานด้านการศึกษา การจัดการศึกษาของสถานศึกษาในสังกัดองค์การบริหารส่วน ตำบลชะเนือ
๓. งานด้านรายได้หรือภาษี การให้บริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่
๔. งานด้านสาธารณสุข การดำเนินโครงการบ้านสมุนไพรเพื่อสุขภาพด้วยภูมิปัญญา ท้องถิ่น

เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่างๆ ตามหลักเกณฑ์ เจื่อนไข และวิธีการขอ กำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงาน ส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อประเมินคุณภาพการบริการ ตามที่หน่วยงานมุ่งหวัง รวมถึงทำให้ได้สารสนเทศเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในงาน บริการ เพื่อนำไปสู่การได้แนวทางการพัฒนางานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขณะเนจื้อ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับชุมชนอย่างแท้จริงต่อไป

#### ๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- ๑) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ขณะเนจื้อ อำเภอแม่ระมาด จังหวัดตาก
- ๒) เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขณะเนจื้อ อำเภอแม่ ระมาด จังหวัดตาก
- ๓) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการดำเนินงานบริการองค์การบริหารส่วน ตำบลขณะเนจื้อ อำเภอแม่ระมาด จังหวัดตาก

#### ๑.๓ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- ๑) ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลขณะเนจื้อ อำเภอแม่ระมาด จังหวัดตาก
- ๒) ทำให้ทราบคะแนนผลการประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ขณะเนจื้อ อำเภอแม่ระมาด จังหวัดตาก
- ๓) ทำให้ได้สารสนเทศเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในแต่ละด้าน รวมทั้งปัญหา อุปสรรค และ แนวทางเพื่อนำไปประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร และฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการกำหนดแผนกลยุทธ์ พัฒนางานบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลขณะเนจื้อ อำเภอแม่ระมาด จังหวัดตาก ให้เป็นไปตาม เป้าหมายและสอดคล้องตามความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

#### ๑.๔ ขอบเขตของการวิจัย

##### ๑) ด้านเนื้อหา

ขอบเขตด้านเนื้อหาที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจและประเมินผลการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขณะเนจื้อ อำเภอแม่ระมาด จังหวัดตาก ตามหลักเกณฑ์ เจื่อนไข และวิธีการขอ กำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัล ประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้ กำหนดกรอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัด ประจำปี งบประมาณ ๒๕๖๒ มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยมีประเด็นการประเมิน ๔ ประเด็น ดังนี้

- (๑) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
- (๒) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ



(๓) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

(๔) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

งานบริการที่เสนอขอรับการประเมินในงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้า อำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ นี้ ๔ งานบริการ ได้แก่

๑. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ การดำเนินโครงการหมู่บ้านต้นแบบจัดการขยะมูลฝอย
๒. งานด้านการศึกษา การจัดการศึกษาของสถานศึกษาในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลขณะนิจ
๓. งานด้านรายได้หรือภาษี การให้บริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่
๔. งานด้านสาธารณสุข การดำเนินโครงการบ้านสมุนไพรเพื่อสุขภาพด้วยภูมิปัญญาท้องถิ่น

๒) ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นประชาชนทุกคนที่ใช้หรือมารับบริการในแต่ละงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขณะนิจ อำเภอมะเมาะ จังหวัดตาก นับตั้งแต่ช่วงเดือนตุลาคม ๒๕๖๑ ถึง เดือนกันยายน ๒๕๖๒ โดยกำหนดขนาดตัวอย่างจากการเปิดตารางกำหนดขนาดตัวอย่างสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan (๑๙๗๐) จำแนกตามประชากรที่มารับบริการในแต่ละงานบริการ

๓) ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

๓.๑) ตัวแปรต้น (Independent Variables)

ขอบเขตด้านตัวแปรต้นที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นข้อมูลพื้นฐานหรือปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ

๓.๒) ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

ขอบเขตด้านตัวแปรตามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขณะนิจ อำเภอมะเมาะ จังหวัดตาก ในประเด็นการประเมิน ๔ ด้าน ดังนี้ (๑) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (๒) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ (๓) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ(๔) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

#### ๑.๕ นิยามศัพท์เฉพาะ

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) หมายถึง หน่วยงานที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ซึ่งจัดตั้งขึ้นตาม พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ ๖ พ.ศ. ๒๕๕๒ โดยยกฐานะจากสภาตำบล ที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละหนึ่งแสนห้าหมื่นบาทในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลขณะนิจ อำเภอมะเมาะ จังหวัดตาก

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลชะนะน้อย อำเภอแม่ระมาด จังหวัดตาก

คุณภาพการบริการ หมายถึง การบริการในงานบริการที่เลิศ ที่สามารถให้บริการขั้นพื้นฐานและงานบริการที่จัดเพิ่มเติมกว่าที่ควรจะมีได้ตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของลูกค้า เป็นประโยชน์ต่อลูกค้า จนทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ นำไปสู่การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง

ความพึงพอใจ หมายถึง เป็นบริการที่ผู้รับบริการได้รับเกินกว่าที่คาดหวังเอาไว้ กล่าวคือ ผู้รับบริการจะเปรียบเทียบจากประสบการณ์ที่ได้รับจากการบริการ (Experience) กับความคาดหวัง (Expect) ของผู้รับบริการลูกค้า หากผู้รับบริการได้รับบริการที่เกินความคาดหวัง ผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจ ทำการศึกษา ๔ ด้านดังนี้

- (๑) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
- (๒) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ
- (๓) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- (๔) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก