



การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลแม่อุสุ อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

โดย
คณะนักวิจัย วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น
ตุลาคม ๒๕๖๓

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น ได้ดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจ เรื่อง การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้า ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ โดยได้ให้ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ ๖ งานบริการ ได้แก่

- ๑) งานด้านการศึกษา
- ๒) งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- ๓) งานด้านรายได้หรือภาษี
- ๔) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- ๕) งานด้านสาธารณสุข
- ๖) งานกิจการประปา

วัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้า อำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก ศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการดำเนินงานบริการ ผลการวิจัยทำให้ได้ข้อมูลประกอบการประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้า อำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก และสามารถนำสารสนเทศที่ได้จากการประเมินไปใช้เป็นแนวทางเพื่อนำไปประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารและฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการกำหนดแผนกลยุทธ์พัฒนางานบริการของหน่วยงาน ให้เป็นไปตามเป้าหมายและสอดคล้องตาม ความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลท้องฟ้า อำเภอ บ้านตาก จังหวัดตาก ประกอบด้วยผู้รับบริการในงานบริการดังนี้ ๑) งานด้านการศึกษา ๘๐ คน ๒) งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ๑๐๘ คน ๓) งานด้านรายได้หรือภาษี ๑๖๙ คน ๔) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ๖๓ คน ๕) งานด้านสาธารณสุข ๑๐๘ คน ๖) งานกิจการประปา ๕๒ คน

เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้า โดยมีลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบ มาตรฐานส่วนประมาณค่า และข้อคำถามแบบปลายเปิด สถิติและวิธีการในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา

สรุปผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของ องค์การบริหาร ส่วนตำบลท้องฟ้า อำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ดังนี้

๑. ความพึงพอใจต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้า

๑.๑ ความพึงพอใจในภาพรวม

ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๗๖ ร้อยละของความพึงพอใจ เท่ากับ ๙๕.๒๖ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐

๑.๒ ความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา

ความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย= ๔.๖๑) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๒.๓ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านอันดับแรกคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๓) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๖) และเท่ากัน ๒ ด้าน คือด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๔) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๔) ตามลำดับ

๑.๓ ความพึงพอใจต่องานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจต่องานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๖) ร้อยละ ความพึงพอใจ ๙๕.๒ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามี ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรกคือด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๑) รองลงมาด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๖) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๖) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(ค่าเฉลี่ย=๔.๖๘) ตามลำดับ

๑.๔ ความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวมอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด(ค่าเฉลี่ย=๔.๗๙) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๕.๘ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน คือด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๗)และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๐) รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๒) และด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๔) ตามลำดับ

๑.๕ ความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๔) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๖.๘ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านอันดับแรกคือ ด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๘) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๓) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๒) รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๒) ตามลำดับ

๑.๖ ความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข

ความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๑) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๒.๓ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรกคือด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๘) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๓)ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย= ๔.๗๒) และด้านกระบวนการ ขั้นตอนและการให้บริการ(ค่าเฉลี่ย=๔.๖๓)

๑.๗ ความพึงพอใจต่องานกิจการประปา

ความพึงพอใจต่องานกิจการประปา ในภาพรวมอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด(ค่าเฉลี่ย=๔.๘๗) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๗.๔ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๙๕) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๘) ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๔) และด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๒) ตามลำดับ

๒. การประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้า

ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้า อำเภอ บ้านตาก จังหวัดตาก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการด้านต่างๆ ตามลำดับดังนี้

งานบริการ / โครงการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
๑) งานกิจการประปา	๔.๘๗	๙๗.๔	๑๐
๒) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๔.๘๔	๙๖.๘	๑๐
๓) งานด้านรายได้หรือภาษี	๔.๗๙	๙๕.๘	๑๐
๔) งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	๔.๗๖	๙๕.๒	๑๐
๕) งานด้านสาธารณสุข	๔.๗๑	๙๔.๒	๙
๖) งานด้านการศึกษา	๔.๖๑	๙๒.๓	๙
รวม	๔.๗๖	๙๕.๒๖	๑๐

๓. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

๑) ควรมีการทำวิจัยโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกเพื่อให้ทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของประชาชนและทำให้ทราบถึงปัญหาต่างๆของประชาชน แล้วจึงดำเนินการจัดทำโครงการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

๒) ควรทำการสำรวจความคิดเห็นและความต้องการของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องในงานบริการอื่นๆ รวมถึงการจัดโครงการหน่วยบริการเคลื่อนที่เป็นงานบริการที่ทำให้เจ้าหน้าที่ได้ลงพื้นที่เพื่อเข้าถึงประชาชนทำให้ประชาชนได้มีความใกล้ชิด และได้รับบริการอย่างทั่วถึง

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นส่วนราชการหนึ่งที่มีลักษณะเป็นรูปแบบของการปกครองท้องถิ่นที่ช่วยสนองตอบต่อปัญหาและความต้องการของชุมชนภายในท้องถิ่น ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๓ พ.ศ. ๒๕๔๒) ที่กำหนดให้ อบต. หรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่บริหารส่วนท้องถิ่นอื่น เช่น สำนักงานเทศบาลส่วนท้องถิ่น ให้พัฒนาตำบลที่ตนเองปกครองทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ภารกิจต่าง ๆ ของหน่วยงานบริหารส่วนท้องถิ่น ถือเป็นภารกิจที่เป็นประโยชน์ต่อการให้บริการด้านสาธารณะต่อชุมชนให้มีความอยู่ดี กินดี และมีความสุข เพื่อเป็นการตรวจสอบว่าหน่วยงานของรัฐบาลดำเนินงานเพื่อมุ่งให้ประชาชนพึงพอใจและเป็นประโยชน์สุขอย่างแท้จริงหรือไม่ จึงจำเป็นต้องทำการประเมินผลการดำเนินงานหน่วยงานตามแนวทางการประเมินผล การปฏิบัติงานที่สำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ได้กำหนดไว้

จากเหตุผลข้างต้น องค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้า อำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก จึงได้มอบหมายให้วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้า

ผลการประเมินครั้งนี้ได้สำเร็จลุล่วงแล้ว ผู้วิจัยขอขอบคุณประชาชนผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้า ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลเป็นอย่างดี ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้า อำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก ที่ให้ความอนุเคราะห์ด้านข้อมูล เอกสารต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการประเมิน รวมทั้งการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามที่ทำให้การดำเนินงานรวดเร็วมากขึ้น ผู้วิจัยหวังว่าผลการวิจัยครั้งนี้นอกจากจะทำให้องค์กรได้ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของตนเองแล้ว ยังทำให้ได้สารสนเทศที่เกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในงานบริการ เพื่อนำไปสู่การได้แนวทางการพัฒนางานบริการของหน่วยงานให้สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการต่อไป

คณะผู้วิจัย วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น

สารบัญ

หน้า

บทที่ ๑ บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา	๑
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๓
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๓
ขอบเขตของการวิจัย	๓
นิยามศัพท์เฉพาะ	๔

บทที่ ๒ แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีความพึงพอใจ	๖
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ	๑๑
บริบทและบทบาทการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่อุสุ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๑๖
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	๓๓
	๓๖

บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๓๗
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	๓๘
วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล	๔๐
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	๔๐

บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ ๑ ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมทั้ง ๔ ด้าน	๔๓
ส่วนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการจัดเก็บภาษี/ค่าธรรมเนียมอื่นๆ	๔๔
ส่วนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานข้อมูลทั่วไป	๕๐
ส่วนที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานรับเรื่องร้องทุกข์ทั่วไป	๕๖
ส่วนที่ ๕ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานด้านบรรเทาสาธารณภัย	๖๒

บทที่ ๕ สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย	๖๙
อภิปรายผลการวิจัย	๗๐
ข้อเสนอแนะ	๗๑

สารบัญ (ต่อ)

บรรณานุกรม
ภาคผนวก
แบบสอบถาม
รายชื่อผู้วิจัย

หน้า
๗๒