



รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกาต
อำเภอแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่

โดย
มหาวิทยาลัยแม่โจ้

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

กันยายน 2562

คำนำ

รายงานการวิจัยการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกาด อำเภอแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจ และเพื่อศึกษา ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกาด อำเภอแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่ การวิจัยประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจประกอบการวิจัยเป็นหลัก และมีคำถามปลายเปิดในการให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาซึ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพร่วมด้วย ทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกาด สามารถนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงและพัฒนาผลการดำเนินงานในการให้บริการประชาชนต่อไป

มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ขอขอบคุณผู้บริหารและบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกาด และประชาชน ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องที่ได้ให้ความร่วมมือ พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกาด ในปีงบประมาณ 2562 เป็นอย่างดี และหวังว่ารายงานฉบับนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกาด ให้ดียิ่งขึ้น ในปีต่อ ๆ ไป

มหาวิทยาลัยแม่โจ้

สารบัญ

คำนำ	1
บทสรุปผู้บริหาร	3
ส่วนที่ 1 ความเป็นมาและระเบียบวิธีวิจัย	8
ส่วนที่ 2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	16
ส่วนที่ 3 ผลการวิจัย	22
ภาคผนวก	36

บทสรุปผู้บริหาร

รายงานการวิจัย การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกาด อำเภอแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่

รายงานการวิจัยการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลบ้านกาด อำเภอแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่ ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของ
ประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกาด อำเภอแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่ และเพื่อ
ศึกษา ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกาด
อำเภอแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่ การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้
แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนประกอบในการวิจัย

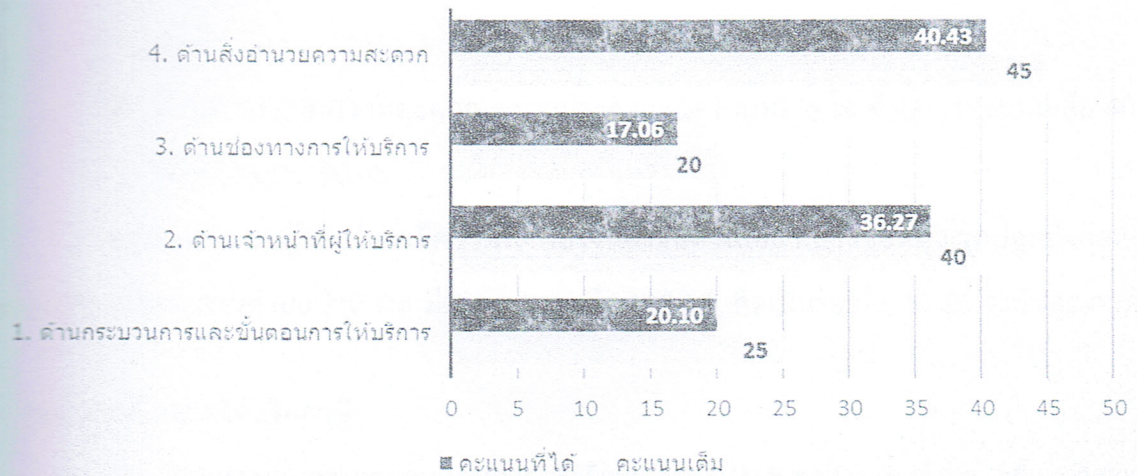
จากการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลบ้านกาด อำเภอแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่ โดยในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่า
คะแนนเฉลี่ย 113.86 คิดเป็นร้อยละ 87.59 ระดับคุณภาพ 8

1. ระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการ

ผลการวิจัย พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย
113.86 คิดเป็นร้อยละ 87.59 ระดับคุณภาพ 8 มีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 20.10 คิดเป็นร้อยละ 80.39
ระดับคุณภาพ 7
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 36.27 คิดเป็นร้อยละ 90.67 ระดับคุณภาพ 9
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 17.06 คิดเป็นร้อยละ 85.32 ระดับคุณภาพ 8
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ย 40.43 คิดเป็นร้อยละ 89.85 ระดับคุณภาพ 8

คะแนนการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านภาค



2. ระดับความพึงพอใจ จำแนกตามงานที่ให้บริการ ดังนี้

- 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 113.44 คิดเป็นร้อยละ 87.26 ระดับคุณภาพ 8
- 2) งานด้านรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 113.90 คิดเป็นร้อยละ 87.62 ระดับคุณภาพ 8
- 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 113.56 คิดเป็นร้อยละ 87.35 ระดับคุณภาพ 8
- 4) งานด้านสาธารณสุข ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 114.40 คิดเป็นร้อยละ 88.00 ระดับคุณภาพ 8

3. สรุปรายละเอียดของการประเมินความพึงพอใจตามภารกิจ 4 ด้าน

จากการศึกษาพบว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านภาค อยู่ในระดับ 8 มีคะแนนรวมเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 87.59 คิดเป็นระดับคุณภาพที่ค่อนข้างสูงมาก โดยมีรายละเอียดในด้านต่าง ๆ ดังนี้

(1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 19.44 คิดเป็นร้อยละ 77.77

- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 36.49 คิดเป็นร้อยละ 91.22
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 16.97 คิดเป็นร้อยละ 84.86
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 40.54 คิดเป็นร้อยละ 90.08

สรุปประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกาด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 113.44 คิดเป็นร้อยละ 87.26 ระดับคุณภาพ 8

(2) งานด้านรายได้หรือภาษี

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 20.71 คิดเป็นร้อยละ 82.84
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 35.71 คิดเป็นร้อยละ 89.27
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 17.26 คิดเป็นร้อยละ 86.29
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 40.23 คิดเป็นร้อยละ 89.39

สรุปประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกาด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 113.90 คิดเป็นร้อยละ 87.62 ระดับคุณภาพ 8

(3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 19.52 คิดเป็นร้อยละ 78.07
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 36.48 คิดเป็นร้อยละ 91.20
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 16.92 คิดเป็นร้อยละ 84.59

- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 40.65 คิดเป็นร้อยละ 90.33

สรุปประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อกิจการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกาด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 113.56 คิดเป็นร้อยละ 87.35 ระดับคุณภาพ 8

(4) งานด้านสาธารณสุข

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 20.95 คิดเป็นร้อยละ 83.79
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 35.99 คิดเป็นร้อยละ 89.97
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 17.11 คิดเป็นร้อยละ 85.54
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 40.36 คิดเป็นร้อยละ 89.69

สรุปประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อกิจการด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกาด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 114.40 คิดเป็นร้อยละ 88.00 ระดับคุณภาพ 8

ข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมินพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกาด จะอยู่ในระดับ 8 อย่างไรก็ตามทางองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกาดควรมีการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานในด้านการให้บริการในประเด็น ดังต่อไปนี้

- 1) ความชัดเจนของแผนผังในขั้นตอนให้บริการ - โดยมีการวิเคราะห์และจัดทำขั้นตอนการให้บริการใหม่ ให้ชัดเจน เข้าใจง่าย หรือปรับระบบการให้บริการให้เป็นการให้บริการที่จุดเดียว เพื่อสะดวกต่อการรับบริการ รวมทั้งกำหนดระยะเวลาในการให้บริการในแต่ละขั้นตอนว่าใช้เวลาประมาณเท่าใด การรอคิวการรับบริการอยู่ในลำดับที่เท่าใด
- 2) มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน - ควรพัฒนารูปแบบการประชาสัมพันธ์ และการสื่อสาร ให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย และมีความหลากหลายของช่องทาง การเสริมการทำงานด้วยเทคโนโลยีให้เหมาะกับยุคสมัย เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว การคัดเลือก

รูปแบบการประชาสัมพันธ์ที่น่าสนใจ การให้ข้อมูลข่าวสารที่จะเป็นประโยชน์ต่อวิถีชีวิตของชุมชน

นอกจากนี้หน่วยงานคงต้องปรับปรุงวิธีการได้ข้อมูล การใช้ข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการปรับปรุง โดยมีข้อเสนอในการดำเนินงาน ดังต่อไปนี้

1. การนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนปฏิบัติปรับปรุง

- 1) ควรมีการกำหนดกลไกในการเข้าถึงฐานข้อมูลและความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 2) ควรนำข้อมูลที่ได้รับจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาเพื่อวางแผนการปรับปรุงการทำงาน การพัฒนาหน่วยงาน
- 3) ควรทำความเข้าใจความต้องการและความคาดหวังใหม่ ๆ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 4) ควรมีการจัดระบบ รวมทั้งมอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบในการติดตาม การนำข้อมูล ไปใช้ดำเนินการให้เหมาะสมกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

2. หน่วยงานควรมีหลักการให้บริการที่คำนึงถึงผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

- 1) การระบุให้ชัดเจนว่าใครคือผู้รับบริการและใครคือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มเป้าหมายคือใคร ทางอ้อมคือใคร มีการดำเนินการเพื่อค้นหาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ และระบุการ ให้บริการจากความต้องการและความคาดหวังดังกล่าว การกำหนดขีดว่าบริการใดบ้างที่ต้องให้ และที่ควรให้และจะมีวิธีการ และช่องทาง ให้บริการอย่างไร
- 2) มีการระบุชัดว่าหน่วยงานมีทรัพยากรการบริหารต่าง ๆ อย่างไร สามารถจัดสรรให้มากที่สุด เพียงใดจากแหล่งใดบ้าง มีการกำหนดว่าจะสามารถปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการได้ระดับใด และจะดำเนินการ ได้อย่างไร
- 3) การดำเนินการเพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้อย่างมีประสิทธิภาพ หน่วยงานควรมี เข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของประชาชนในแต่ละกลุ่มเป้าหมาย มีกระบวนการศึกษาเรียนรู้ถึงความต้องการของผู้รับบริการ มีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนโดยเลือกใช้วิธีการรับฟังความคิดเห็นใน รูปแบบต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้รับบริการ มีช่องทางที่ประชาชนสามารถตอบรับหรือแสดงความคิดเห็นกลับมาได้ การสื่อสารแบบสองทางกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างสม่ำเสมอ