



รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลกองแขก อำเภอแม่แจ่ม
จังหวัดเชียงใหม่

โดย
มหาวิทยาลัยแม่โจ้

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตุลาคม 2560

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลกองแขก

อำเภอแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 1

ความเป็นมาและระเบียบวิธีวิจัย

โครงสร้างและข้อมูลพื้นฐาน

องค์การบริหารส่วนตำบลกองแขก อำเภอแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่ ตั้งอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่ ทางทิศใต้ ประมาณ 12 กิโลเมตร เขตการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลกองแขก มีพื้นที่ประมาณ 280.282 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 175,176.25 ไร่ มีหมู่บ้านที่อยู่ในเขตปกครอง จำนวน 12 หมู่บ้าน มีครัวเรือนทั้งสิ้น 2,142 ครัวเรือน และมีประชากร 6,671 คน ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนประชากร จำแนกตามหมู่บ้าน

หมู่	หมู่บ้าน	ประชากร	ครัวเรือน
1	บ้านอมชูด	505	217
2	บ้านแม่หลุ	706	219
3	บ้านหัวดอย	443	178
4	บ้านโหล่งปง	788	196
5	บ้านอมลาน	412	121
6	บ้านโม่หลวง	869	280
7	บ้านกองแขกเหนือ	629	217
8	บ้านอมเม้ง	655	216
9	บ้านผาผึ้ง	472	159
10	บ้านแม่คงคา	338	98
11	บ้านกองแขกใต้	522	158
12	บ้านนายางดิน	332	95
	รวม	6,671	2,154

(ที่มา : ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลกองแขก)

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกองแขก มีสัดส่วนความหนาแน่นของประชากรต่อพื้นที่ประมาณ 23.74 คน ต่อ ตารางกิโลเมตร

สภาพเศรษฐกิจโดยทั่วไปของตำบลกองแขก ประชากรส่วนใหญ่ ร้อยละ 70 ประกอบอาชีพ การเกษตร ร้อยละ 20 ประกอบอาชีพรับจ้าง และร้อยละ 10 ประกอบอาชีพค้าขายและรับราชการ มีจุดเด่น ของพื้นที่คือ มีทรัพยากรธรรมชาติ ที่ดินทำการเกษตรที่อุดมสมบูรณ์ มีแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติหลายแห่ง และราษฎรมีความสนใจและให้ความร่วมมือในด้านการปกครองส่วนท้องถิ่นมากขึ้น

การดำเนินงานวิจัยครั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลกองแขก เห็นชอบให้มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เป็นผู้ ประเมินระดับคุณภาพการให้บริการ ตามรูปแบบและวิธีการในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในการประเมินผลนั้น ได้ยึดหลักการทางวิชาการและอาศัยเกณฑ์การประเมิน ตัวชี้วัด และวิธีการประเมินของสำนักงาน คณะกรรมการพนักงานส่วนท้องถิ่น โดยได้กำหนดตัวชี้วัดไว้ 4 ด้าน ได้แก่ด้านกระบวนการและขั้นตอนการ ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยที่ แบบสอบถามได้เพิ่มรายละเอียดต่างๆ ปัญหา และอุปสรรค เพื่อให้ได้ทราบข้อมูลเชิงลึกในการปรับปรุงการ ให้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในภารกิจต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกองแขก ตามมิติด้านคุณภาพการให้บริการ
2. เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลประกอบการพิจารณาการกำหนดผลตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลกองแขก

ผลที่ได้จากการวิจัย

1. ทำให้ทราบระดับคุณภาพของความพึงพอใจกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกองแขก
2. ทำให้ทราบปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกองแขก เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป
3. ทำให้ทราบถึงพัฒนาการของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกองแขก เพื่อพัฒนาการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
4. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการสำรวจไปใช้ประกอบการพิจารณาการกำหนดผลประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างในองค์กรได้อย่างยุติธรรม

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตประชากร ประชากรที่ดำเนินการศึกษาในครั้งนี้คือ ประชากรในหมู่บ้านต่างๆ ที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกองแขก

ขอบเขตเนื้อหา ในการศึกษาและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกองแขกในครั้งนี้ ได้ยึดหลักการทางวิชาการด้านการวิจัยและอาศัยเกณฑ์การประเมินจากตัวชี้วัดตามมิติคุณภาพที่กำหนดโดย กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย มาเป็นกรอบในการวัด ซึ่งได้มีการกำหนดไว้ 4 ด้านคือ

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านช่องทางการให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ระเบียบวิธีวิจัย

ระเบียบและขั้นตอนของการวิจัย มีดังต่อไปนี้

■ กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย

สำหรับจำนวนแบบสำรวจหรือกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษานั้น คณะผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างของจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในองค์การบริหารส่วนตำบลกองแขก ทั้งนี้ การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลจะใช้วิธีการสุ่มของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ได้คำนวณจากสูตรของ ทาโร่ 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

$$n = \frac{6,671}{1 + 6,671 (0.05)^2}$$

$$= 377.37 \text{ หรือประมาณ } 378 \text{ คน}$$

จากสูตรการคำนวณข้างต้น องค์การบริหารส่วนตำบลกองแขก ซึ่งมีประชากรทั้งหมด 6,671 คน ต้องใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 378 ตัวอย่าง

■ การดำเนินการวิจัย

จัดแบ่งข้อมูลในการวิจัยออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลพื้นฐานของประชาชนที่ขอใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกองแขก

ส่วนที่ 2 เป็นการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกองแขก โดยมีรายละเอียดในแต่ละขั้นตอน ดังต่อไปนี้

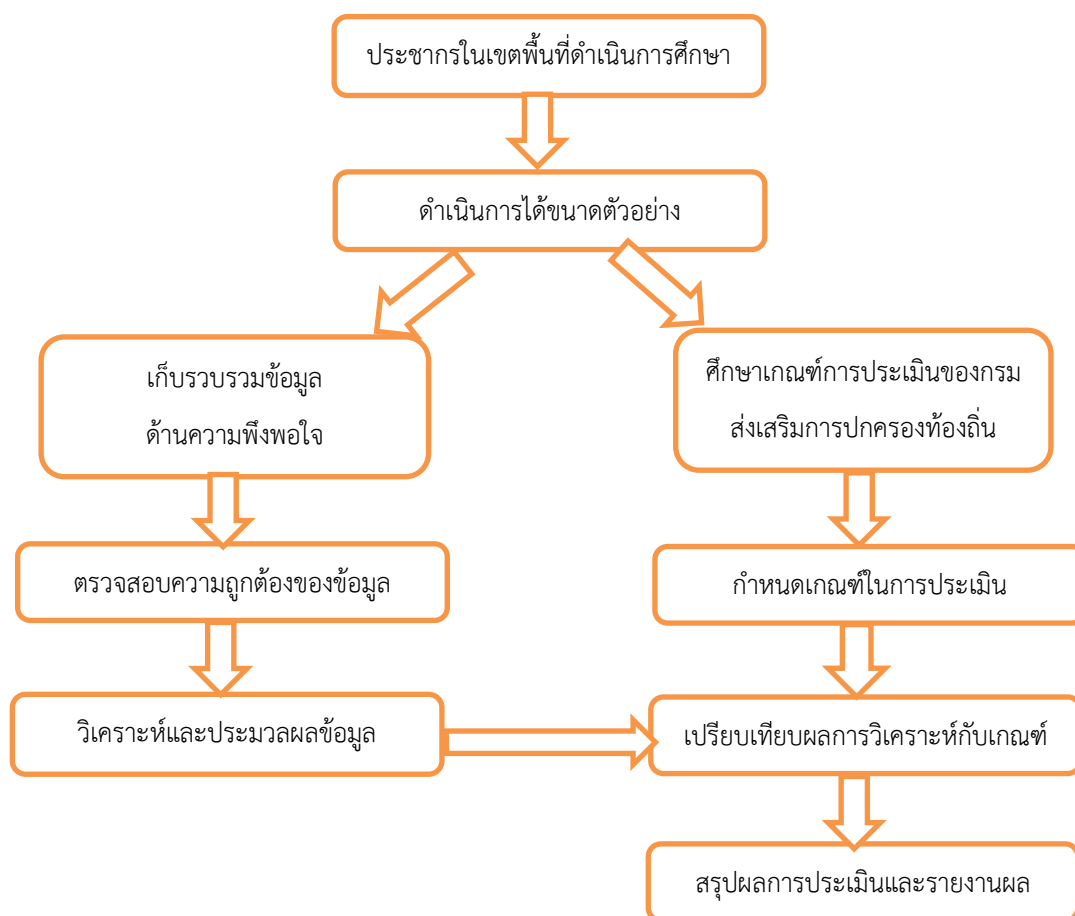
■ การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกองแขก ให้กระจายไปตามหมู่บ้านต่างๆ ของตำบลที่สำรวจ เพื่อให้ได้ครบทุกหมู่บ้านเท่าที่จะกระทำได้ เป้าหมายจะเป็นผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกองแขก เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยบุคคลที่มีความเป็นกลางเป็นผู้ดำเนินการจัดเก็บ ทั้งแบบการให้ข้อมูลตามแบบฟอร์ม การสัมภาษณ์ การพูดคุย ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลในด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการอย่างแท้จริง

■ การประเมินผล

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกองแขก ได้ดำเนินการกำหนดเกณฑ์การประเมินผลร่วมกับทางองค์การบริหารส่วนตำบลกองแขก ภายใต้อาณัติของคณะกรรมการและอาศัยการประเมินที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเป็นผู้กำหนดให้มาเป็นตัวชี้วัด

จากการดำเนินการประเมิน ตลอดจนการกำหนดขั้นตอนในการดำเนินการประเมินดังที่ได้กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปเป็นแผนภาพ ดังต่อไปนี้



แผนภาพ 1 แสดงขั้นตอนในการดำเนินการประเมิน

■ ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เดือนตุลาคม 2559 จนถึงเดือนกันยายน 2560 รวมระยะเวลาทั้งหมด 12 เดือน

■ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้คือ แบบสอบถามที่มีโครงสร้าง (Structured Questionnaire) โดยเนื้อหาของแบบสอบถามจะครอบคลุมเรื่องของการให้บริการในด้านต่างๆ ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยเพิ่มรายละเอียดที่จำเป็นเพื่อใช้เป็นตัวชี้วัดให้มีความครอบคลุมมากขึ้น โดยเพิ่มเข้าไปในแต่ละด้านและยึดแนวทางตามท้องที่การปกครองท้องถิ่นแต่ละแห่งได้ร้องขอ เพื่อให้การชี้วัดในแต่ละด้านสามารถวัดในเชิงลึกได้มากขึ้น นอกจากนี้ยังได้ขอให้ประชาชนผู้รับบริการได้ระบุปัญหาและ

อุปสรรคต่างๆ 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
คุณภาพของการให้บริการระดับ 8	เท่ากับคะแนน	ร้อยละ 85.01 – 90
คุณภาพของการให้บริการระดับ 9	เท่ากับคะแนน	ร้อยละ 90.01 – 95
คุณภาพของการให้บริการระดับ 10	เท่ากับคะแนน	ร้อยละ 95.01 ขึ้นไป

ส่วนที่ 2

ผลการวิจัย

จากแบบสำรวจเก็บจากประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบลกองแขก มีจำนวนทั้งสิ้น 378 ชุด สามารถจำแนกรายละเอียดได้ ดังนี้

2.1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหมู่บ้านที่อาศัยอยู่

หมู่บ้าน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หมู่ที่ 1 บ้านอมชูด	30	7.94
หมู่ที่ 2 บ้านแม่หลุ	40	10.58
หมู่ที่ 3 บ้านหัวดอย	25	6.61
หมู่ที่ 4 บ้านโหล่งปง	44	11.64
หมู่ที่ 5 บ้านอมลาน	23	6.08
หมู่ที่ 6 บ้านโม่หลวง	49	12.96
หมู่ที่ 7 บ้านกองแขกเหนือ	35	9.26
หมู่ที่ 8 บ้านอมเม็ง	37	9.79
หมู่ที่ 9 บ้านผาผึ้ง	27	7.14
หมู่ที่ 10 บ้านแม่คงคา	19	5.03
หมู่ที่ 11 บ้านกองแขกใต้	30	7.94
หมู่ที่ 12 บ้านนายางดิน	19	5.03
รวม	378	100.00

จากตารางที่ 2 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในหมู่ที่ 6 คือ คิดเป็นร้อยละ 12.96 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่อาศัยอยู่ในหมู่ที่ 4 คิดเป็นร้อยละ 11.64 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดอาศัยอยู่ในหมู่ที่ 12 คิดเป็นร้อยละ 5.03 ของผู้ตอบคำถามทั้งหมด โดยรวมแล้วจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามตามหมู่บ้านมีจำนวนคละกกัน

ตารางที่ 3 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่รับบริการต่อปี

จำนวนครั้งที่รับบริการต่อปี	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 3 ครั้ง	109	28.84
4 – 6 ครั้ง	167	44.18
มากกว่า 6 ครั้ง	102	26.98
รวม	378	100.00

จากตารางที่ 3 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนครั้งที่เข้ารับบริการต่อปี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มารับบริการ 4 – 6 ครั้งต่อปี (ร้อยละ 44.18 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รองลงมาคือ น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี (ร้อยละ 28.84 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และ มากกว่า 6 ครั้งต่อปี (ร้อยละ 26.98 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

ตารางที่ 4 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาในการเข้ารับบริการ

ช่วงเวลาในการเข้ารับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
8.30 – 12.00 น.	193	51.06
13.00 – 16.30 น.	162	42.86
นอกเวลาราชการ หรือ ช่วงเวลาที่หน่วยงานมาให้บริการในพื้นที่	23	6.08
รวม	378	100.00

จากตารางที่ 4 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่ได้รับบริการต่อปี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มารับบริการในช่วงเวลา 8.30 – 12.00 น. (ร้อยละ 51.06 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามมารับบริการในช่วงเวลา 13.00 – 16.30 น. (ร้อยละ 42.86 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และช่วงเวลา นอกเวลาราชการ หรือ ช่วงเวลาที่หน่วยงานมาให้บริการในพื้นที่ (ร้อยละ 6.08 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

ตารางที่ 5 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	219	57.94
หญิง	159	42.06
รวม	378	100.00

จากตารางที่ 5 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 57.94 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และเพศหญิง (ร้อยละ 42.06 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

ตารางที่ 6 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	181	47.88
รับจ้างทั่วไป	84	22.22
ค้าขายรายย่อย	52	13.76
เจ้าของธุรกิจ / ผู้ประกอบการ	22	5.82
ลูกจ้างพนักงานบริษัทเอกชน	19	5.03
รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	12	3.17
พ่อบ้าน / แม่บ้าน	8	2.12
รวม	378	100.00

จากตารางที่ 6 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร (ร้อยละ 47.88 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป (ร้อยละ 22.22 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และผู้ที่ทำอาชีพพ่อบ้าน / แม่บ้าน มีจำนวนน้อยที่สุด (ร้อยละ 2.12 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

ตารางที่ 7 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	145	38.36
มัธยมศึกษาตอนต้น	149	39.42
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.	54	14.29
อนุปริญญา หรือ ปวส.	16	4.23
ปริญญาตรี หรือ สูงกว่า	14	3.70
รวม	378	100.00

จากตารางที่ 7 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ร้อยละ 39.42 ของผู้ตอบแบบสอบถาม)

ทั้งหมด) รองลงมาคือการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น (ร้อยละ 38.36 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. (ร้อยละ 14.29 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาทต่อเดือน	124	32.80
5,000 – 9,999 บาทต่อเดือน	150	39.68
10,000 – 19,999 บาทต่อเดือน	73	19.31
20,000 – 29,999 บาทต่อเดือน	25	6.61
30,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป	6	1.59
รวม	378	100.00

จากตารางที่ 8 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 5,000 – 9,999 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 39.68 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รองลงมาคือมีรายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 32.80 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และมีรายได้ 10,000 – 19,999 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 19.31 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะส่วนงานที่เข้ารับบริการ

ลักษณะส่วนงานที่เข้ารับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	77	16.35
2. ด้านการรักษาความสะอาด	55	11.68
3. ด้านการศึกษา	85	18.05
4. ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	102	21.66
5. ด้านรายได้หรือภาษี	117	24.84
6. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	35	7.43

จากตารางที่ 9 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามถึงลักษณะส่วนงานที่รับบริการต่อปี ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ด้าน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับบริการสูงสุด 3 อันดับคือ ด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 117 คน (ร้อยละ 24.84 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รองลงมา

คือ ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 102 คน (ร้อยละ 21.66 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และ ด้านการศึกษา จำนวน 85 คน (ร้อยละ 18.05 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) ตามลำดับ

2.2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ตารางที่ 10 : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1. ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ	4.19	0.60	มาก
2. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.36	0.60	มากที่สุด
3. ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.43	0.56	มากที่สุด
4. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.43	0.58	มากที่สุด
5. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.37	0.56	มากที่สุด
รวม	4.35	0.59	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนให้บริการ ในภาพรวมพบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อกระบวนการและขั้นตอนให้บริการอยู่ในระดับ **มากที่สุด** โดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ **4.35** เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ทุกประเด็นในกระบวนการและขั้นตอนให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก และมากที่สุด มีความพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมาคือความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน (ค่าเฉลี่ย 4.43) และรองลงมาสุดท้ายคือ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง (ค่าเฉลี่ย 4.37) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1. บุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่	4.40	0.61	มากที่สุด
2. การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ	4.43	0.60	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.51	0.55	มากที่สุด
4. ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน	4.44	0.59	มากที่สุด
5. ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อ	4.38	0.58	มากที่สุด

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	SD	แปลผล
ซักถาม			
6. เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ	4.46	0.59	มากที่สุด
7. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน	4.48	0.56	มากที่สุด
8. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือ การกรอกแบบฟอร์มให้แก่ผู้รับบริการ	4.40	0.58	มากที่สุด
รวม	4.44	0.58	มากที่สุด

จากตารางที่ 11 การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวม พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.44 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่าประเด็นในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ประเด็นที่มีความพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.51) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.48) และรองลงมาสุดท้ายคือเจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.46) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน	4.33	0.58	มากที่สุด
2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้น	4.45	0.58	มากที่สุด
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	4.39	0.58	มากที่สุด
4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม	4.36	0.62	มากที่สุด
รวม	4.38	0.59	มากที่สุด

จากตารางที่ 12 การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการในภาพรวม พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.38 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ประเด็นของการประเมินด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ประเด็นที่มีความพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.45) รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความ

สะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน (ค่าเฉลี่ย 4.39) และรองลงมาสุดท้ายคือ ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ที่มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.36) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1. ผังแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบาย	4.32	0.60	มากที่สุด
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ	4.44	0.59	มากที่สุด
3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์	4.38	0.60	มากที่สุด
4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ	4.42	0.60	มากที่สุด
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ	4.42	0.62	มากที่สุด
6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ ฯลฯ	4.37	0.63	มากที่สุด
7. การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา	4.44	0.58	มากที่สุด
8. ความเหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้	4.44	0.56	มากที่สุด
รวม	4.40	0.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่าประเด็นของการประเมินสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ประเด็นที่มีความพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมาคือ การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา (ค่าเฉลี่ย 4.44) และรองลงมาสุดท้ายคือ ความเหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้ (ค่าเฉลี่ย 4.44) ตามลำดับ

2.3 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการกิจหลักต่างๆ

ตารางที่ 14 : สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการในแต่ละด้าน

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. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	21.02	35.51	15.85	36.08	108.46
2. ด้านการรักษาความสะอาดใน ที่สาธารณะ	20.18	36.03	18.14	35.63	109.98
3. ด้านการศึกษา	23.65	36.04	17.98	33.39	111.06
4. ด้านเทศกิจหรือบรรเทาสาธารณภัย	21.31	36.00	17.02	35.93	110.26
5. ด้านรายได้หรือภาษี	21.65	35.26	18.03	36.77	111.71
6. ด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม	22.81	34.16	18.10	33.52	108.59
เฉลี่ย	21.77	35.50	17.52	35.22	110.01

ตารางที่ 15 : สรุปผลการประเมินระดับคุณภาพในการให้บริการในแต่ละด้าน

ประเด็นการประเมิน คะแนนเต็ม 125 คะแนน	คะแนนเฉลี่ย ทั้ง 4 ด้าน	คิดเป็นร้อยละ	ระดับคุณภาพ
1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	108.46	86.77	8
2. ด้านการรักษาความสะอาดในที่ สาธารณะ	109.98	87.98	8
3. ด้านการศึกษา	111.06	88.85	8
4. ด้านเทศกิจหรือบรรเทาสาธารณภัย	110.26	88.21	8
5. ด้านรายได้หรือภาษี	111.71	89.37	8
6. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	108.59	86.87	8
เฉลี่ย	110.01	88.01	8

จากตารางที่ 15 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการในแต่ละด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลกองแขก นำคะแนนเฉลี่ยที่ได้ไปหารระดับคุณภาพจากภาพรวมของการประเมินคุณภาพในด้านต่างๆ ในตารางที่ 16

ตารางที่ 16 : สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ

ประเด็นการประเมิน	คะแนนเต็ม	คะแนนเฉลี่ย ของกลุ่ม	คิดเป็น ร้อยละ	ระดับคุณภาพ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	25	21.77	87.07	8
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	40	35.50	88.75	8
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	20	17.52	87.62	8
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	40	35.22	88.05	8
รวม	125	110.01	88.01	8

จากตารางที่ 16 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลกองแขก พบว่ามีผลการประเมินความพึงพอใจด้วยค่าคะแนนเท่ากับ 110.01 จากคะแนนเต็ม 125 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 88.01 ของคะแนนเต็ม

สรุปร้อยละการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ = 88.01

2.4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อศึกษาระดับคุณภาพของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ และรับทราบปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกองแขก โดยมีวิธีการศึกษาระเบียบวิธีการวิจัยด้วยการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) วิธีการศึกษาวิจัยคือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary research) และการศึกษาวิจัยภาคสนาม (Field research) โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนประกอบกัน โดยมีผลการศึกษาดังนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลกองแขก เลือกลักษณะส่วนงานที่รับบริการต่อปี 6 ด้าน คือ

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน
2. ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
3. ด้านการศึกษา
4. ด้านเทศกิจหรือบรรเทาสาธารณภัย
5. ด้านรายได้หรือภาษี
6. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

จากการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกองแขก อยู่ในระดับ 8 มีคะแนนรวมเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 88.01 คิดเป็นระดับคุณภาพที่ค่อนข้างสูงมาก โดยมีรายละเอียดในด้านต่างๆ ดังนี้

- **ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 8 คะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 87.07 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.43)
- **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 8 คะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 88.75 โดยประชาชนมี ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.51)
- **ด้านช่องทางการให้บริการ** พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 8 คะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 87.62 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.45)
- **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 8 คะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 88.05 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.44)

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า แนวทางการบริหารจัดการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกองแขก ในทั้ง 6 ด้าน สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการหรือระดับคุณภาพการให้บริการเท่ากับ 8 ซึ่งเป็นระดับคุณภาพที่ค่อนข้างสูงมาก ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลกองแขก ควรพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น และควรนำข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยนี้ไปใช้พัฒนาและปรับปรุงในประเด็นต่างๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการให้สามารถปรากฏผลความพึงพอใจที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลกองแขก ให้มากขึ้น

ในการสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกองแขก โดยใช้แบบสอบถามที่มีคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุถึงสิ่งที่ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลกองแขก ควรปรับปรุง สามารถสรุปข้อคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ดังนี้

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

ภาคผนวก

ที่ ศธ ๐๕๒๓.๑.๑./๖๐๘๓



มหาวิทยาลัยแม่โจ้

๖๓ หมู่ ๔ ตำบลหนองหาร

อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

๕๐๒๙๐

๕ ตุลาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอเสนอประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เรียน 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

ตามที่คณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ก.จ.) คณะกรรมการกลาง พนักงานเทศบาล (ก.ท.) และคณะกรรมการกลางพนักงาน ส่วนตำบล (ก.อบต.) มีมติเห็นชอบกำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็น กรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งในการขอรับการประเมินเพื่อขอรับเงินรางวัลประจำปีดังกล่าว ต้องมีการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตาม **ตัวชี้วัดที่ ๑ มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพของการให้บริการ** โดยให้สถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่มีการเปิดสอนในระดับปริญญาตรีขึ้นไปที่ได้มาตรฐานและมีความเป็นกลาง

ในการนี้ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จึงขอเสนอประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ **ตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี** สำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๕๔ ลงวันที่ ๒๙ มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๔ ของเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล ในพื้นที่รับผิดชอบของท่าน ด้วยระบบโปรแกรมประเมินความพึงพอใจของประชาชน เพื่อนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะในการให้บริการ เป็นข้อมูลปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้มีประสิทธิภาพ ตลอดจนนำไปเป็นตัวชี้วัดในการให้ประโยชน์ตอบแทนอื่นใดเป็นกรณีพิเศษ (โบนัส) ประจำปี ๒๕๖๐ โดยมอบอำนาจให้รองศาสตราจารย์ ดร.จักรพงษ์ พวงงามชื่น ผู้ช่วยอธิการบดี เป็นหัวหน้าโครงการฯ และมอบหมายให้นางสาวนิวัติ ช่างซอ นักวิชาการศึกษา เป็นผู้ประสานงานโครงการฯ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘ ๑๕๙๕ ๘๓๖๕ , ๐๕๓๘๘/ ๓๔๓๖ หมายเลขโทรสาร ๐ ๕๓๘๘/ ๓๔๕๒

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทองเลี่ยน บัวชุม)

รองอธิการบดี ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยแม่โจ้

มหาวิทยาลัยแม่โจ้

โทรศัพท์ ๐ ๕๓๘๘/ ๓๔๓๖ โทรสาร ๐ ๕๓๘๘/ ๓๔๕๒



แบบเสนอโครงการและงบประมาณ

1. ชื่อโครงการ

โครงการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดเชียงใหม่/แม่ฮ่องสอน/ลำพูน ประจำปี 2560

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 นายณัฏพล ศรีบุญเที่ยง | นักวิจัย |
| 3.4 นางสาวนิวัติ ช่างซอ | เจ้าหน้าที่ธุรการโครงการ |

4. หลักการและเหตุผล

เทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยงานหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นมาเพื่อให้บริการแก่ประชาชนในจังหวัด โดยภายในองค์กรจะประกอบด้วยผู้นำองค์กรที่มีความรู้ความสามารถในการดำเนินงานและมีคณะทำงานที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการและชุมชนได้อย่างรวดเร็วและเป็นไปตามต้องการ ประเด็นที่ควรมีการสำรวจหรือเก็บข้อมูลเพื่อการประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดเชียงใหม่/แม่ฮ่องสอน/ลำพูน ประกอบด้วย

1. การบริการที่เป็นไปตามระบบขั้นตอน
2. ช่องทางการให้บริการ ที่ทำขึ้นทันที และส่งมอบให้ผู้รับบริการทันที หรือเกือบจะทันที
3. ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและผู้เกี่ยวข้องในเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดเชียงใหม่/แม่ฮ่องสอน/ลำพูน
4. สิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยที่เอื้อต่อการเข้ามารับบริการของประชาชน
5. ผลงานการดำเนินการตามภารกิจหลักที่ปรากฏเป็นที่พอใจของผู้รับบริการ

ประเด็นเหล่านี้ถือว่าควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสอบถามความคิดเห็นและ/หรือการสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพที่เป็นจริงของการดำเนินงานบริหารจัดการ ข้อมูลที่ได้จะสามารถนำมาเป็นแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์ การจัดทำยุทธศาสตร์ของเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดเชียงใหม่/แม่ฮ่องสอน/ลำพูน ได้อย่างมีประสิทธิภาพและคุณภาพต่อไป รวมถึงนำไปใช้เป็นหลักฐานการอ้างอิงเพื่อการตรวจสอบการประกันคุณภาพ ด้านการบริหารจัดการของ ตามมติที่ 2 โดยใช้เกณฑ์การประเมิน

แบบสอบถามที่เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานการดำเนินงานของเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดเชียงใหม่/แม่ฮ่องสอน/ลำพูน ที่จัดบริการให้กับผู้มารับบริการทั้งที่เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ตลอดจนประชาชนที่มารับบริการ

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 ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

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 รายงานผลการศึกษาดำเนินการปกครองส่วนท้องถิ่น

9. ระยะเวลาในการดำเนินงาน

เดือนตุลาคม 2559 – กันยายน 2560

10. งบประมาณในการดำเนินงาน

ค่าใช้จ่ายในการดำเนินโครงการ หน่วยงานละ 20,000 บาท

รายการค่าใช้จ่าย	จำนวนเงิน (บาท)
1. ค่าตอบแทนนักวิจัยจำนวน 3 คน	10,000
3. ค่าจ้างนักศึกษาช่วยงานจัดเก็บข้อมูล บันทึกข้อมูล	5,000
4. ค่าเน็ต/บริหารโครงการ ของคณะผู้วิจัย	2,000
5. ค่าจัดทำเอกสารการวิจัย ค่าวัสดุ การสื่อสาร	3,000
รวม	20,000

11. สรุปโครงการ

จัดทำรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 3 เล่ม และซีดีบันทึกข้อมูล จำนวน 1 แผ่น

ลงชื่อ..........หัวหน้าโครงการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.จักรพงษ์ พวงงามชื่น)
ผู้ช่วยอธิการบดี

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

อบต./เทศบาลอำเภอ.....

จังหวัดเชียงใหม่ ประจำปี 2560

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้ จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
กรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการให้บริการของ
หน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางสำหรับการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐

1. หมู่ที่

2. จำนวนครั้งที่รับบริการต่อปี

- ☐ 1) น้อยกว่า 3 ครั้ง
☐ 2) 4-6 ครั้ง
☐ 3) มากกว่า 6 ครั้ง

3. ช่วงเวลาในการเข้ารับบริการ

- ☐ 1) 8.30 – 12.00 น.
☐ 2) 13.00 – 16.30 น.
☐ 3) นอกเวลาราชการ หรือช่วงเวลาที่ไม่ปฏิบัติงาน
 ให้บริการในพื้นที่

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ☐ 1) ต่ำกว่า 5,000 บาท
☐ 2) 5,000 – 9,999 บาท
☐ 3) 10,000 – 19,999 บาท
☐ 4) 20,000 – 29,999 บาท
☐ 5) 30,000 บาท ขึ้นไป

5. อาชีพประจำ

- ☐ 1) เกษตรกร
☐ 2) รับจ้างทั่วไป
☐ 3) ค้าขายรายย่อย
☐ 4) เจ้าของธุรกิจ/ผู้ประกอบการ
☐ 5) ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท
☐ 6) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
☐ 7) อื่น ๆ (โปรดระบุ)

6. ระดับการศึกษา

- ☐ 1) ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น
☐ 2) มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ 3) มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.
☐ 4) อนุปริญญา หรือ ปวส.
☐ 5) ปริญญาตรี หรือสูงกว่า

7. เพศ

- ☐ ชาย ☐ หญิง

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	ระดับความพึงพอใจ				
	1 น้อยที่สุด	2 น้อย	3 ปานกลาง	4 มาก	5 มากที่สุด
2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้น					
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน					
4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณอย่างยิ่งที่ท่านได้กรุณาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์