



การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านสวน อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

โดย
คณะนักวิจัย วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น
ตุลาคม ๒๕๖๔

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น อำเภอเมือง จังหวัดตาก ได้ดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจ เรื่อง การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านสวน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ โดยได้ให้ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ งานบริการ ได้แก่

๑. งานช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ
๒. งานก่อสร้างและซ่อมแซมถนน
๓. งานป้องกันการแพร่ระบาดจากโรคติดต่อ
๔. งานส่งเสริมอาชีพการเกษตร

วัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านสวน อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย ศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการดำเนินงานบริการ ผลการวิจัยทำให้ได้ข้อมูลประกอบการประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านสวน อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย และสามารถนำสารสนเทศที่ได้จากการประเมินไปใช้เป็นแนวทางเพื่อนำไปประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารและฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ในการกำหนดแผนกลยุทธ์พัฒนางานบริการของหน่วยงาน ให้เป็นไปตามเป้าหมายและสอดคล้องตามความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลบ้านสวน อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย ประกอบด้วยผู้รับบริการในงานบริการดังนี้ ๑) งานช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ จำนวน ๖๖ คน ๒) งานก่อสร้างและซ่อมแซมถนน จำนวน ๓๒๒ คน ๓) งานป้องกันการแพร่ระบาดจากโรคติดต่อ จำนวน ๓๒๒ คน ๔) งานส่งเสริมอาชีพการเกษตร จำนวน ๓๐ คน

เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านสวน โดยมีลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบ มาตราส่วนประมาณค่า และข้อคำถามแบบปลายเปิด สถิติและวิธีการในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ การวิเคราะห์เนื้อหา

สรุปผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านสวน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ดังนี้

๑. ความพึงพอใจต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านสวน

๑.๑ ความพึงพอใจในภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านสวน ทั้ง ๔ ด้าน ของงานบริการทั้ง ๔ งานบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๖๘ ร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ๙๓.๗ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๔

๑.๒ ความพึงพอใจต่องานช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ

ความพึงพอใจต่องานช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๙) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๓.๙ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านอันดับแรกคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๒) รองลงมาเป็นด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๗) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๖) ด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๔) ตามลำดับ

๑.๓ ความพึงพอใจต่องานก่อสร้างและซ่อมแซมถนน

ความพึงพอใจต่องานก่อสร้างและซ่อมแซมถนนในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๐) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๐.๑ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านอันดับแรกคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๓) รองลงมาด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๔) ด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๐) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๓๕) ตามลำดับ

๑.๔ ความพึงพอใจต่องานป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดต่อ

ความพึงพอใจต่องานป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดต่อในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๖) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๕.๒ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรกคือด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๑) รองลงมาด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๖) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๖) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๘) ตามลำดับ

๑.๕ ความพึงพอใจต่องานส่งเสริมอาชีพการเกษตร

ความพึงพอใจต่องานส่งเสริมอาชีพการเกษตร ในภาพรวมอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๙) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๕.๘ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน คือด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๗) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๐) รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๒) และ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๔) ตามลำดับ

๒. การประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านสวน

ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านสวน อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการด้านต่างตามลำดับดังนี้

ลำดับ	งานบริการ / โครงการ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ระดับ คะแนน
๑	งานส่งเสริมอาชีพการเกษตร	๔.๗๙	๙๕.๘	๑๐
๒	งานป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดต่อ	๔.๗๖	๙๕.๒	๑๐

ลำดับ	งานบริการ / โครงการ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ระดับ คะแนน
๓	งานช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ	๔.๖๙	๙๓.๙	๙
๔	งานก่อสร้างและซ่อมแซมถนน	๔.๕๐	๙๐.๑	๙
รวม		๔.๖๘	๙๓.๗	๙

๓. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

๑) ควรมีการทำวิจัยโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกเพื่อให้ทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของประชาชนและทำให้ทราบถึงปัญหาต่างๆของประชาชน แล้วจึงดำเนินการจัดทำโครงการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

๒) ควรทำการสำรวจความคิดเห็นและความต้องการของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องในงานบริการอื่นๆ รวมถึงการจัดโครงการหน่วยบริการเคลื่อนที่เป็นงานบริการที่ทำให้เจ้าหน้าที่ได้ลงพื้นที่เพื่อเข้าถึงประชาชนทำให้ประชาชนได้มีความใกล้ชิด และได้รับบริการอย่างทั่วถึง