



การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลุม อำเภอเมืองสุโขทัย จังหวัดสุโขทัย

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐

โดย
คณะนักวิจัย วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น
ตุลาคม ๒๕๖๐

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น อำเภอเมือง จังหวัดสโขทัย ได้ดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจ เรื่อง การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลุม อำเภอเมืองสุโขทัย จังหวัดสุโขทัย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ โดยได้ให้ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ ๔ งานบริการ ได้แก่ ๑) งานบริการด้านจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ติดขัด ๒) งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม ๓) งานบริการด้านสาธารณสุข และ ๔) งานบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร/สิ่งปลูกสร้าง

วัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลุม อำเภอเมืองสุโขทัย จังหวัดสุโขทัย เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลุม อำเภอเมืองสุโขทัย จังหวัดสุโขทัย และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการดำเนินงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลุม อำเภอเมืองสุโขทัย จังหวัดสุโขทัย ผลการวิจัยทำให้ได้ข้อมูลประกอบการประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลุม อำเภอเมืองสุโขทัย จังหวัดสุโขทัย และสามารถนำสารสนเทศที่ได้จากการประเมินไปใช้เป็นแนวทางเพื่อนำไปประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารและฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการกำหนดแผนกลยุทธ์พัฒนางานบริการของหน่วยงาน ให้เป็นไปตามเป้าหมายและสอดคล้องตามความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตตำบลบ้านหลุม อำเภอเมืองสุโขทัย จังหวัดสุโขทัย ประกอบด้วยผู้รับบริการใน ๑) งานบริการด้านจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ติดขัด จำนวน ๓๑๐ คน ๒) งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม จำนวน ๓๕๕ คน ๓) งานบริการด้านสาธารณสุข จำนวน ๓๓ คน และ ๔) งานบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร/สิ่งปลูกสร้าง จำนวน ๒๔ คน

เครื่องมือการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลุม โดยมีลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบ มาตราส่วนประมาณค่า และข้อคำถามแบบปลายเปิด สถิติและวิธีการในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา

สรุปผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลุม อำเภอเมืองสุโขทัย จังหวัดสุโขทัย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ ดังนี้

๑. ความพึงพอใจต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลุม

๑.๑ ความพึงพอใจในภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลุม ทั้ง ๔ ด้านของงานบริการทั้ง ๔ งานบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๖๓ เมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ร้อยละ ๙๒.๖๒ คิดเป็นระดับคะแนนเท่ากับ ๙

๑.๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลุม ในงานบริการด้านจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ติดขัด

ความพึงพอใจต่องานบริการด้านจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ติดเชื้ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ๔.๖๖ ร้อยละความพึงพอใจ ๙๓.๑๙ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๓ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยทั้งหมด ประกอบด้วย ด้านของทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

๑.๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลุม ในงานบริการด้านการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม

ความพึงพอใจต่องานบริการด้านการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ๔.๕๓ ร้อยละความพึงพอใจ ๙๑.๓๙ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๓ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยทั้งหมด ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านของทางการให้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

๑.๔ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลุม ในงานบริการด้านสาธารณสุข

ความพึงพอใจต่องานบริการด้านสาธารณสุข โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ๔.๖๒ ร้อยละความพึงพอใจ ๙๔.๔๙ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๓ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยทั้งหมด ประกอบด้วย ด้านของทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

๑.๕ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลุม ในงานบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร/สิ่งปลูกสร้าง

ความพึงพอใจต่องานบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร/สิ่งปลูกสร้าง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ๔.๖๕ ร้อยละความพึงพอใจ ๙๖.๓๙ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๓ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยทั้งหมด ประกอบด้วย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านของทางการให้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ

๒. การประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลุม

ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลุม อำเภอเมืองสุโขทัย จังหวัดสุโขทัย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดทั้ง ๔ งานบริการ ดังนี้

๑) งานบริการด้านจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ติดเชื้

($\bar{X}$ = ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๙ และระดับคะแนน ๓)

๒) งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม

($\bar{X}$ = ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๓๙ และระดับคะแนน ๓)

๓) งานบริการด้านสาธารณสุข

($\bar{X}$ = ๔.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๙ และระดับคะแนน ๓)

๔) งานบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร/สิ่งปลูกสร้าง

($\bar{X} = ๔.๖๕$ คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๕๓ และระดับคะแนน ๓)

ค่าเฉลี่ยรวมจากการทวนน้ำหนักรหัส ๔ งานบริการ คือ ๔.๖๓ เมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ร้อยละ ๗๖.๖๖ คิดเป็นระดับคะแนนเท่ากับ ๓

๓. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

๑) ควรมีการทำวิจัยโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกเพื่อทำให้ทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของประชาชนและทำให้ทราบถึงปัญหาต่างๆ ของประชาชน แล้วจึงดำเนินการจัดทำโครงการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

๒) ควรทำการสำรวจความคิดเห็นและความต้องการของผู้รับบริการอย่างละเอียดในงานบริการอื่นๆ รวมถึงการจัดโครงการหรือนโยบายบริการเคลื่อนที่เป็นการบริการที่ทำให้เจ้าหน้าที่ได้ลงพื้นที่เพื่อเข้าถึงประชาชนทำให้ประชาชนได้มีความใกล้ชิด และได้รับบริการอย่างทั่วถึง