



การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลุม อำเภอเมืองสุโขทัย จังหวัดสุโขทัย

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

โดย
คณะนักวิจัย วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น
ตุลาคม ๒๕๖๒

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น อำเภอเมือง จังหวัดตาก ได้ดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจ เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลุม อำเภอเมืองสุโขทัย จังหวัดสุโขทัย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ โดยได้ให้ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ ๔ งานบริการ ได้แก่ ๑) งานบริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ดัดเชื้อ ๒) งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม ๓) งานบริการด้านสาธารณสุข และ ๔) งานบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร/และสิ่งปลูกสร้าง

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

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตตำบลบ้านหลุม อำเภอเมืองสุโขทัย จังหวัดสุโขทัย ประกอบด้วยผู้รับบริการ งานบริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ดัดเชื้อ จำนวน ๓๑๐ คน งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม จำนวน ๓๕๗ คน งานบริการด้านสาธารณสุข จำนวน ๙๗ คน และงานบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร/และสิ่งปลูกสร้าง จำนวน ๔๘ คน เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลุม โดยมีลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบ มาตราส่วนประมาณค่า และข้อคำถามแบบปลายเปิด สถิติและวิธีการในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา

สรุปผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลุม อำเภอเมืองสุโขทัย จังหวัดสุโขทัย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ดังนี้

๑. ความพึงพอใจต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลุม

๑.๑ ความพึงพอใจในภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลุม ทั้ง ๔ ด้าน ของทั้ง ๔ งานบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ ร้อยละ ของความพึงพอใจ เท่ากับ ๙๒.๐๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙

๑.๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลุม ในงานบริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ติดเชื้อ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลุม ในงานบริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ติดเชื้อ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละความพึงพอใจ ๙๒.๐๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๔ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรก คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

๑.๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลุม ในงานบริการด้านการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม

ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลุม ในงานบริการด้านการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละความพึงพอใจ ๙๒.๒๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๔ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรก คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

๑.๔ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลุม ในงานบริการด้านสาธารณสุข

ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลุม ในงานบริการด้านสาธารณสุข ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละความพึงพอใจ ๙๑.๔๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๔ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

๑.๕ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลุม ในงานบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร/และสิ่งปลูกสร้าง

ความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลุม ในงานบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร/และสิ่งปลูกสร้าง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละความพึงพอใจ ๙๒.๔๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๔ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรก คือ ด้านช่องทางการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

๒. การประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลุม

ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลุม อำเภอเมืองสุโขทัย จังหวัดสุโขทัย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดทั้ง ๔ งานบริการ ดังนี้

๑) งานบริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ดัดเชื้อ
($\bar{X} = ๔.๖๐$ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ และระดับคะแนน ๙)

๒) งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม
($\bar{X} = ๔.๖๑$ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐ และระดับคะแนน ๙)

๓) งานบริการด้านสาธารณสุข
($\bar{X} = ๔.๕๗$ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐ และระดับคะแนน ๙)

๔) งานบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร/และสิ่งปลูกสร้าง
($\bar{X} = ๔.๖๒$ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐ และระดับคะแนน ๙)

ค่าเฉลี่ยรวมจากการถ่วงน้ำหนักทั้ง ๔ งานบริการ คือ ๔.๖๐ และร้อยละของความพึงพอใจรวมจากการถ่วงน้ำหนักทั้ง ๔ งานบริการ เท่ากับ ร้อยละ ๙๒.๐๐ คิดเป็นระดับคะแนนเท่ากับ ๙ คะแนน

๓. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

๑) ควรมีการทำวิจัยโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกเพื่อให้ทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของประชาชนและทำให้ทราบถึงปัญหาต่างๆ ของประชาชน แล้วจึงดำเนินการจัดทำโครงการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

๒) ควรทำการสำรวจความคิดเห็นและความต้องการของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องในงานบริการอื่นๆ รวมถึงการจัดโครงการหน่วยบริการเคลื่อนที่เป็นงานบริการที่ทำให้เจ้าหน้าที่ได้ลงพื้นที่เพื่อเข้าถึงประชาชนทำให้ประชาชนได้มีความใกล้ชิด และได้รับบริการอย่างทั่วถึง