



บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ประจำปีงบประมาณ 2559 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นอันเป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของการประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อข้อกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2559 ซึ่งในส่วนขององค์การบริหารส่วนตำบลอมก๋อย อำเภออมก๋อย จังหวัดเชียงใหม่ ได้กำหนดกรอบในการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการใน 4 ด้านประกอบด้วย กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากจำนวนครัวเรือนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลอมก๋อย 5,499 ครัวเรือน ใช้กลุ่มตัวอย่างศึกษาตัวแทนครัวเรือนจำนวน 382 คน ซึ่งได้จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane การสุ่มตัวอย่างวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random sampling) โดยแบ่งประชาชนออกเป็นพื้นที่ต่าง ๆ รวม 20 หมู่บ้าน และในแต่ละหมู่บ้านสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Random sampling) ของประชากรในหมู่บ้าน สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจลักษณะประชากรกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 53.70) มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี (ร้อยละ 33.50) ส่วนใหญ่ไม่ได้เรียนหนังสือ (ร้อยละ 22.00) ประชาชนอาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอมก๋อยส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในพื้นที่มากกว่า 20 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 69.90) ส่วนใหญ่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการในส่วนงานรายได้หรือภาษี (ร้อยละ 28.50)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 รองลงมาคือ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27



ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำแนกรายด้าน มีดังนี้

1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ผลการสำรวจพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ด้านการให้บริการเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.31 รองลงมาได้แก่ ด้านการจัดเตรียมแบบฟอร์มเพื่อให้รายละเอียดที่เกี่ยวข้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 และด้านการสำรวจปัญหาก่อนให้บริการแก่ประชาชน กับด้านการแจ้งเวลานัดหมายในคราวต่อไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29

2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

ผลการสำรวจพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและด้านหน่วยเคลื่อนที่ให้บริการประชาชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.30 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการที่ครอบคลุมและด้านการให้บริการที่รวดเร็วและทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 และด้านช่องทางติดต่อสื่อสารที่เข้าถึงประชาชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26

3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการสำรวจพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ด้านความประพฤติหรือกิริยามารยาท มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.30 รองลงมาคือ ด้านการรับฟังและเข้าถึงปัญหาของประชาชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 และด้านความเอาใจใส่ในการบริการและด้านการยิ้มแย้มแจ่มใส มนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.28

4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการสำรวจพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่าด้านความสะดวกเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่และด้านการใช้เทคโนโลยีการกรอกข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องขยายเสียง โทรศัพท์ โทรสาร เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.31 รองลงมา ด้านสถานที่จอดรถเพียงพอ ความร่มรื่นของสถานที่จอดรถ และด้านการมีป้ายประชาสัมพันธ์หรือแผนผังแสดงจุดบริการต่างๆ ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.29 และด้านการเข้าถึงที่ทำการเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล ที่นั่งพักคอยเพียงพอ แบบฟอร์มในการกรอกข้อมูลที่เกี่ยวข้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28



ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมของ องค์การบริหารส่วนตำบลอมก๋อย จำแนกตามส่วนงาน

1) งานโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการงานที่เกี่ยวข้องในส่วนงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.22 รองลงมา คือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.19

2) งานเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการงานที่เกี่ยวข้องในส่วนงานเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยโดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.39 รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33

3) งานการศึกษา

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการงานที่เกี่ยวข้องในส่วนงานการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.34 รองลงมา คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.29

4) งานรายได้หรือภาษี

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการงานที่เกี่ยวข้องในส่วนงานรายได้หรือภาษี โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านช่องทางการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.25 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23

5) งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการงานที่เกี่ยวข้องในส่วนงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.28 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอน



องค์การบริหารส่วนตำบลอมก๋อย

การให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอมก๋อย ในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 85.44 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สูงสุดร้อยละ 85.44 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 8 รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 85.29 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล จำแนกตามรายด้านดังนี้

1) ด้านงานโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 83.85 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สูงสุดร้อยละ 84.15 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 83.70 โดยทุกด้านได้คะแนนอยู่ในระดับ 7

2) งานเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 86.65 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สูงสุด ร้อยละ 87.10 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 86.80 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 86.35 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 86.20 โดยทุกด้านได้คะแนนอยู่ในระดับ 8

3) งานการศึกษา

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานการศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 85.74 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ สูงสุดร้อยละ 86.35 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 85.74 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 85.59 เท่ากัน โดยทุกด้านได้คะแนนอยู่ในระดับ 8



4) งานรายได้หรือภาษี

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานรายได้หรือภาษี โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 84.45 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สูงสุดร้อยละ 85.00 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 84.45 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 84.30 โดยทุกด้านได้คะแนนอยู่ในระดับ 7

5) งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 85.29 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ สูงสุดร้อยละ 85.44 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 85.29 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 85.14 โดยทุกด้านได้คะแนนอยู่ในระดับ 8

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลอมก๋อย อำเภออมก๋อย จังหวัดเชียงใหม่

ผลรวมร้อยละของความพึงพอใจทุกด้าน = ร้อยละ 85.196 (425.98/5) ได้คะแนนระดับ 8