




ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อสลี
เรื่อง รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อสลี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อสลี ได้ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อสลี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ซึ่งมีขอบเขตเนื้อหา ในการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อสลี ๔ ด้าน ดังนี้

- ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- ๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ๓) ด้านช่องทางการให้บริการ
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

บัดนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อสลี ได้จัดทำรายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อสลี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ เรียบร้อยแล้ว จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๔ เดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๓


(นายจिरายุ ออภาม)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อสลี

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อสลี
อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ ๑
ความเป็นมาและระเบียบวิธีวิจัย

องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อสลี อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ ตั้งอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ ทางทิศตะวันตก ประมาณ ๕๕ กิโลเมตร มีพื้นที่ประมาณ ๒๓๑.๕๐ ตารางกิโลเมตร หรือ ประมาณ ๑๔๔,๖๘๗.๕๐ ไร่ มีหมู่บ้านที่อยู่ในเขตปกครองจำนวน ๑๐ หมู่บ้าน มีครัวเรือนทั้งสิ้น ๒,๕๐๕ ครัวเรือน และมีประชากร ๘,๐๑๙ คน ดังนี้

ตาราง ๑ : จำนวนประชากรและจำนวนครัวเรือนในเขตพื้นที่ปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อสลี

หมู่บ้าน	ประชากร	ครัวเรือน
หมู่ที่ ๑	๑,๗๑๖	๓๘๔
หมู่ที่ ๒	๕๔๗	๑๒๒
หมู่ที่ ๓	๓๘๕	๑๔๓
หมู่ที่ ๔	๑,๖๕๘	๕๖๑
หมู่ที่ ๕	๖๔๐	๒๖
หมู่ที่ ๖	๑,๐๖๔	๔๓๘
หมู่ที่ ๗	๖๔๙	๒๖๔
หมู่ที่ ๘	๓๑๒	๑๑๑
หมู่ที่ ๙	๔๘๘	๑๓๑
หมู่ที่ ๑๐	๕๖๐	๑๓๕
รวม	๘,๐๑๙	๒,๕๐๕

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อสลี มีสัดส่วนความหนาแน่นของประชากรต่อพื้นที่ประมาณ ๓๔.๗๒ คน ต่อ ตารางกิโลเมตรสภาพเศรษฐกิจโดยทั่วไปของตำบลบ่อสลี ประชากรส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพ ร้อยละ ๙๐ เกษตรกรรม ร้อยละ ๑๐ ประกอบอาชีพค้าขาย/รับราชการ/อื่นๆ มีจุดเด่นของพื้นที่คือสภาพ โดยทั่วไป เป็นภูเขา มีที่ราบ ลุ่ม และที่ราบสูง มีการคมนาคมและการขนส่ง ไฟฟ้า ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีสถานที่ท่องเที่ยว (อุทยานแห่งชาติแม่เมาะ/น้ำตกแม่ลิด) และประชากรมีความร่วมมือกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การดำเนินการสำรวจครั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อสลี ได้ยึดหลักการทางวิชาการและอาศัยเกณฑ์การประเมิน ตัวชี้วัด และวิธีการประเมินโดยได้กำหนดตัวชี้วัดไว้ ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อสลี ได้พิจารณาความเหมาะสมเพื่อให้การชี้วัดในแต่ละด้านสามารถวัดในเชิงลึกได้มากขึ้น นอกจากนี้ ผู้ประเมินยังได้ขอให้ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามช่วยระบุปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่ได้เกิดขึ้นจากการไปขอรับบริการ ตลอดจนได้ขอให้ผู้รับบริการได้ให้ข้อเสนอแนะในอันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานในด้านต่างๆ ทั้ง ๔ ด้านดังกล่าวข้างต้น

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในภารกิจต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อสลี ตามมิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ความสำคัญ

๑. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการว่า มีความพึงพอใจกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อสลี

๒. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อสลี เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

๓. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงพัฒนาการของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อสลี เพื่อพัฒนาการทางานของเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ขอบเขตการประเมิน

ขอบเขตประชากร ประชากรที่ดำเนินการศึกษาในครั้งนี้คือ ประชากรในหมู่บ้านต่างๆ ที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อสลี

ขอบเขตเนื้อหา ในการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อสลีในครั้งนี้ ได้มีการกำหนดไว้ ๔ ด้านคือ

๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๓. ด้านช่องทางการให้บริการ
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ระเบียบวิธีประเมิน

การประเมินในครั้งนี้ เพื่อศึกษาและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อสลี และเพื่อให้เห็นถึงสภาพการดำเนินงาน คณะผู้ประเมินจึงได้กำหนดระเบียบและขั้นตอนของการวิจัย ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการดำเนินการประเมิน

สำหรับจำนวนแบบสำรวจหรือกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษานั้น ผู้ประเมินได้ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างของจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อสลี ทั้งนี้ การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลจะใช้วิธีการสุ่มของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้คำนวณจากสูตรของ ทาโร ยามาเน่ คือ

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n คือ จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนหน่วยทั้งหมด หรือ ขนาดของประชากรทั้งหมด

e คือ ความน่าจะเป็นของความผิดพลาดที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้ (ในที่นี้กำหนดเท่ากับ 0.05 ภายใต้ความเชื่อมั่น ๙๕%) แทนค่าสูตรได้ ดังนี้

$$n = ๘,๐๓๗ / \{ 1 + ๘,๐๓๗ (0.05)^2 \} = ๓๘๑.๐๔ \text{ หรือประมาณ } ๓๘๒ \text{ คน}$$

จากสูตรการคำนวณข้างต้น องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อสลี ซึ่งมีประชากรทั้งหมด ๘,๐๑๙ คน ต้องใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๘๒ ตัวอย่าง

การดำเนินการประเมิน

การดำเนินการประเมินนี้ ผู้ประเมินได้ทำการแบ่งข้อมูลในการวิจัยออกเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลพื้นฐานของประชาชนที่ขอใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อสลี

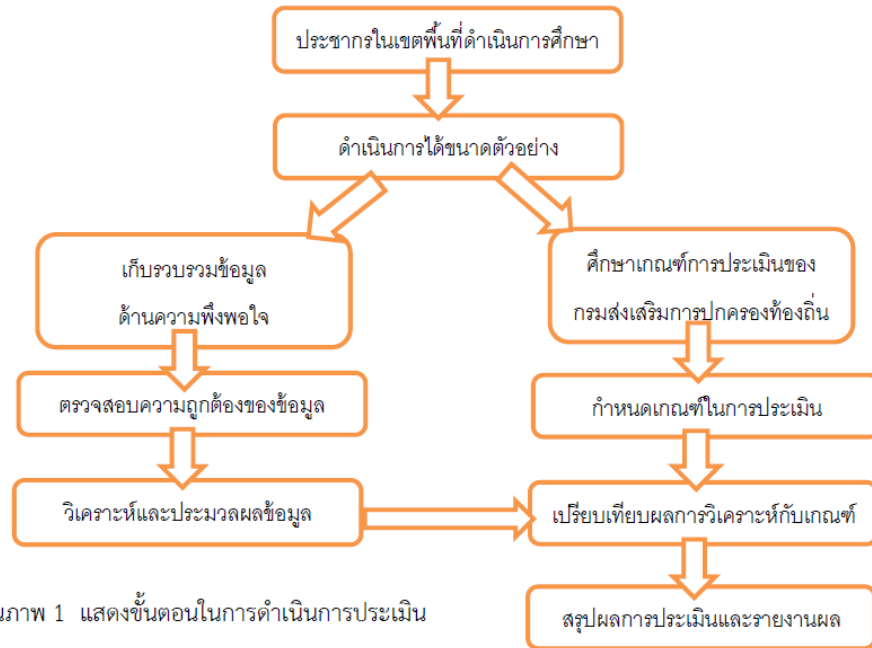
ส่วนที่ ๒ เป็นการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อสลี โดยมีรายละเอียดในแต่ละขั้นตอน ดังต่อไปนี้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อสลี เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดย บุคคลที่มีความเป็นกลางเป็นผู้ดำเนินการจัดเก็บ และได้ทำการเก็บข้อมูลจากผู้ที่ได้เคยไปขอใช้บริการในส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อสลี ในช่วง ๑๒ เดือนที่ผ่านมา คือ ตั้งแต่ช่วงเดือนตุลาคม ๒๕๖๑ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๒ และผู้ประเมินได้กำหนดให้มีการเก็บข้อมูลโดยให้กระจายไปตามหมู่บ้านต่างๆ ของตำบลที่สำรวจ เพื่อให้ได้ครบทุกหมู่บ้านเท่าที่จะกระทำได้

การประเมินผล

จากการดำเนินการประเมินตลอดจนการกำหนดขั้นตอนในการดำเนินการประเมินดังที่ได้สามารถสรุปเป็นแผนภาพ ดังต่อไปนี้



แผนภาพ 1 แสดงขั้นตอนในการดำเนินการประเมิน

ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เดือนตุลาคม ๒๕๖๑ จนถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๒ รวมระยะเวลาทั้งหมด ๑๒ เดือน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้คือ แบบสอบถามที่มีโครงสร้าง (Structured Questionnaire) โดยเนื้อหาของแบบสอบถามจะครอบคลุมเรื่องของการให้บริการในด้านต่างๆ ทั้ง ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ประเมินได้ขอให้ประชาชนผู้รับบริการได้ระบุปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่ได้ประสบพบเห็นจากการไปขอรับบริการและการติดต่อประสานงาน ตลอดจนได้ขอให้ผู้รับบริการได้ให้ข้อเสนอแนะในอนาคตจะเป็นประโยชน์กับการให้บริการในด้านต่างๆ ทั้ง ๔ ด้านด้วยเช่นกัน

การสร้างเครื่องมือในการประเมิน

ในการสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น ผู้ประเมินได้วางแผนการดำเนินการโดยศึกษาเครื่องมือเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดรูปแบบที่เหมาะสมในการเก็บรวบรวมข้อมูล แล้วนำมาใช้ในการประเมินผลในครั้งนี้ โดยใช้เกณฑ์การสอบถามของลิเคิร์ต (Likert) ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) สำหรับวัดความคิดเห็น

การวิเคราะห์ข้อมูล

๑. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Analysis) ซึ่งได้แก่ ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิด (Open Ended) ผู้ประเมินได้ทำการวิเคราะห์ในเชิงเนื้อหา (Content Analysis)

๒. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) ได้ดำเนินการดังนี้ผู้ประเมินได้กำหนดระดับความพึงพอใจโดยใช้มาตราส่วน (Rating scale) ตามแบบลิเคิร์ต ซึ่งแบ่งออกเป็น ๕ ระดับ เพื่อให้สามารถวัดในเชิงลึกได้มากขึ้น คือ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจ พึงพอใจน้อย และพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้ให้น้ำหนักในแต่ละระดับไว้ ดังนี้

คะแนน ๑	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด
คะแนน ๒	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
คะแนน ๓	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
คะแนน ๔	หมายถึง	พึงพอใจมาก
คะแนน ๕	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด

จากข้อมูลระดับความพึงพอใจดังกล่าว ได้นำมาหาค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเป็นรายกลุ่ม ดังนี้

$$\text{คะแนนเฉลี่ยรายกลุ่ม} = \frac{\text{ผลบวกของคะแนนรวมทุกข้อคำถามของทุกคน}}{\text{จำนวนคน} \times \text{จำนวนข้อคำถาม}}$$

แปลความตามเกณฑ์ ดังนี้

ช่วงคะแนน ๑.๐๐ – ๑.๘๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด
ช่วงคะแนน ๑.๘๑ – ๒.๖๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
ช่วงคะแนน ๒.๖๑ – ๓.๔	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
ช่วงคะแนน ๓.๔๑ – ๔.๒๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมาก
ช่วงคะแนน ๔.๒๑ – ๕.๐๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

การประเมินผล

ในส่วนการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บ่อสถี นั้น ผู้ประเมินได้กำหนดเกณฑ์โดยอาศัยหลักการให้คะแนนและน้ำหนักคุณภาพในการประเมิน คิดจากค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างในแต่ละด้าน แล้วนำค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาคิดเป็นร้อยละ โดยเทียบค่าจากคะแนนเต็มเท่ากับร้อยละ ๑๐๐ แล้วนำค่าร้อยละที่ได้มาเทียบค่าคุณภาพการให้บริการหรือใช้สูตรการคำนวณต่อไปนี้

$$\text{ร้อยละของความพึงพอใจ} = \frac{\text{ผลบวกของคะแนนรวมทุกข้อคำถามของทุกคน}}{\text{จำนวนคน} \times \text{จำนวนข้อคำถาม}}$$

คุณภาพของการให้บริการระดับ ๐	เท่ากับคะแนน	ต่ำกว่าร้อยละ ๕๐
คุณภาพของการให้บริการระดับ ๑	เท่ากับคะแนน	ร้อยละ ๕๐.๐๐ – ๕๕
คุณภาพของการให้บริการระดับ ๒	เท่ากับคะแนน	ร้อยละ ๕๕.๐๑ – ๖๐
คุณภาพของการให้บริการระดับ ๓	เท่ากับคะแนน	ร้อยละ ๖๐.๐๑ – ๖๕
คุณภาพของการให้บริการระดับ ๔	เท่ากับคะแนน	ร้อยละ ๖๕.๐๑ – ๗๐
คุณภาพของการให้บริการระดับ ๕	เท่ากับคะแนน	ร้อยละ ๗๐.๐๑ – ๗๕
คุณภาพของการให้บริการระดับ ๖	เท่ากับคะแนน	ร้อยละ ๗๕.๐๑ – ๘๐
คุณภาพของการให้บริการระดับ ๗	เท่ากับคะแนน	ร้อยละ ๘๐.๐๑ – ๘๕
คุณภาพของการให้บริการระดับ ๘	เท่ากับคะแนน	ร้อยละ ๘๕.๐๑ – ๙๐
คุณภาพของการให้บริการระดับ ๙	เท่ากับคะแนน	ร้อยละ ๙๐.๐๑ – ๙๕
คุณภาพของการให้บริการระดับ ๑๐	เท่ากับคะแนน	ร้อยละ ๙๕.๐๑ ขึ้นไป

ส่วนที่ ๒ ผลการประเมิน

ผลที่ได้จากการศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อสถี ปรากฏผล ดังนี้

จากแบบสำรวจเก็บจากประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อสถี มีจำนวนทั้งสิ้น ๓๘๒ ชุด สามารถจำแนกรายละเอียดได้ ดังนี้

๒.๑ ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง ๒ : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหมู่บ้านที่อาศัยอยู่

หมู่บ้าน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หมู่ที่ ๑	๗๑	๑๘.๕๙
หมู่ที่ ๒	๔๘	๑๒.๕๗
หมู่ที่ ๓	๔๑	๑๐.๗๓
หมู่ที่ ๔	๓๘	๙.๙๕
หมู่ที่ ๕	๖๙	๑๘.๐๖
หมู่ที่ ๖	๑๙	๔.๙๗
หมู่ที่ ๗	๒๔	๖.๒๘
หมู่ที่ ๘	๒๕	๖.๕๔
หมู่ที่ ๙	๓๓	๘.๖๔
หมู่ที่ ๑๐	๑๔	๓.๖๖
รวม	๓๘๒	๑๐๐.๐๐

จากตาราง ๒ เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหมู่บ้านที่อาศัยอยู่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในหมู่ที่ ๑ คือ คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๕๙ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่อาศัยอยู่ในหมู่ที่ ๕ คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐๖ และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดอาศัยอยู่ในหมู่ที่ ๑๐ คิดเป็นร้อยละ ๓.๖๖ ของผู้ตอบคำถามทั้งหมดโดยรวมแล้วจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามตามหมู่บ้านมีจำนวนคละๆกัน

ตาราง ๓ : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่รับบริการต่อปี

จำนวนครั้งที่รับบริการต่อปี	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า ๓	๒๑๖	๕๖.๕๔
๔ - ๖ ครั้ง	๑๔๙	๓๙.๐๑
มากกว่า ๖ ครั้ง	๑๗	๔.๔๕
รวม	๓๘๒	๑๐๐.๐๐

จากตาราง ๓ เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนครั้งที่เข้ารับบริการต่อปี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มารับบริการ น้อยกว่า ๓ ครั้งต่อปี (ร้อยละ ๕๖.๕๔ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รองลงมาคือ ๔ - ๖ ครั้งต่อปี (ร้อยละ ๓๙.๐๑ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และ มากกว่า ๖ ครั้งต่อปี (ร้อยละ ๔.๔๕ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

ตาราง ๔ : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาในการเข้ารับบริการ

ช่วงเวลาในการเข้ารับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๘.๓๐ - ๑๒.๐๐ น.	๑๑๒	๒๙.๓๒
๑๓.๐๐ - ๑๖.๓๐ น.	๑๙๖	๕๑.๓๑
นอกเวลาราชการ หรือ ช่วงเวลาที่หน่วยงานมาให้บริการในพื้นที่	๗๔	๑๙.๓๗
รวม	๓๘๒	๑๐๐.๐๐

จากตาราง ๔ เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่ได้รับบริการต่อปี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มารับบริการในช่วงเวลา ๑๓.๐๐ - ๑๖.๓๐ น. (ร้อยละ ๕๑.๓๑ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามมารับบริการในช่วงเวลา ๘.๓๐ - ๑๒.๐๐ น. (ร้อยละ ๒๙.๓๒ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และช่วงเวลา นอกเวลาราชการ หรือช่วงเวลาที่หน่วยงานมาให้บริการในพื้นที่ (ร้อยละ ๑๙.๓๗ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

ตาราง ๕ : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๒๗๓	๗๑.๔๗
หญิง	๑๐๙	๒๘.๕๓
	๑๗	๔.๔๕
รวม	๓๘๒	๑๐๐.๐๐

จากตาราง ๕ เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ ๗๑.๔๗ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และเพศหญิง (ร้อยละ ๒๘.๕๓ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

ตาราง ๖ : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	๖๘	๑๗.๘๐
รับจ้างทั่วไป	๑๒๕	๓๒.๗๒
ค้าขายรายย่อย	๑๑๕	๓๐.๑๐
เจ้าของธุรกิจ / ผู้ประกอบการ	๓๒	๘.๓๘
ลูกจ้างพนักงานบริษัทเอกชน	๒๗	๗.๐๗
รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑๕	๓.๙๓
พ่อบ้าน / แม่บ้าน	๐	๐.๐๐
รวม	๓๘๒	๑๐๐.๐๐

จากตาราง ๖ เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป (ร้อยละ ๓๒.๗๒ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รองลงมาคือ อาชีพค้าขายรายย่อย (ร้อยละ ๓๐.๑๐ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และผู้ที่ทำอาชีพพ่อบ้าน / แม่บ้าน มีจำนวนน้อยที่สุด (ร้อยละ ๐.๐๐ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

ตาราง ๗ : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	๘๒	๒๑.๔๗
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๖๔	๔๒.๙๓
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.	๗๗	๒๐.๑๖
อนุปริญญา หรือ ปวส.	๒๗	๗.๐๗
ปริญญาตรี หรือ สูงกว่า	๓๒	๘.๓๘
รวม	๓๘๒	๑๐๐.๐๐

จากตาราง ๗ เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ร้อยละ ๔๒.๙๓ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รองลงมาคือการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น (ร้อยละ ๒๑.๔๗ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. (ร้อยละ ๒๐.๑๖ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) ตามลำดับ

ตาราง ๘ : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาทต่อเดือน	๗๐	๑๘.๓๒
๕,๐๐๐ - ๙,๙๙๙ บาทต่อเดือน	๑๗๖	๔๖.๐๗
๑๐,๐๐๐ - ๑๙,๙๙๙ บาทต่อเดือน	๑๒๙	๓๓.๗๗
๒๐,๐๐๐ - ๒๙,๙๙๙ บาทต่อเดือน	๗	๑.๘๓
๓๐,๐๐๐ บาทต่อเดือนขึ้นไป	๐	๐.๐๐
รวม	๓๘๒	๑๐๐.๐๐

จากตาราง ๘ เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ ๕,๐๐๐ - ๙,๙๙๙ บาทต่อเดือน (ร้อยละ ๔๖.๐๗ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รองลงมาคือมีรายได้ ๑๐,๐๐๐ - ๑๙,๙๙๙ บาทต่อเดือน (ร้อยละ ๓๓.๗๗ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และมีรายได้ ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาทต่อเดือน (ร้อยละ ๑๘.๓๒ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) ตามลำดับ

ตาราง ๙ : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะส่วนงานที่เข้ารับบริการ

	ลักษณะส่วนงานที่เข้ารับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑	ด้านบริการกฎหมาย	๐	๐.๐๐
๒	ด้านทะเบียน	๐	๐.๐๐
๓	ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๐	๐.๐๐
๔	ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	๐	๐.๐๐
๕	ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	๐	๐.๐๐
๖	ด้านการศึกษา	๘๙	๒๑.๖๐
๗	ด้านเทคนิคหรือบรรเทาสาธารณภัย	๓๗	๘.๙๘
๘	ด้านรายได้หรือภาษี	๐	๐.๐๐
๙	ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๙๕	๒๓.๐๖
๑๐	ด้านสาธารณสุข	๑๙๑	๔๖.๓๖
๑๑	อื่นๆ	๐	๐.๐๐

จากตาราง ๙ เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามถึงลักษณะส่วนงานที่รับบริการต่อปีซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้มากกว่า ๑ ด้าน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับบริการสูงสุด ๓ อันดับคือ ด้านสาธารณสุข จำนวน ๑๙๑ คน (ร้อยละ ๔๖.๓๖ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รองลงมาคือ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน ๙๕ คน (ร้อยละ ๒๓.๐๖ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และ ด้านการศึกษา จำนวน ๘๙ คน (ร้อยละ ๒๑.๖๐ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) ตามลำดับ

๒.๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ตาราง ๑๐ : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อสถี ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	SD	แปลผล
๑. ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ	๔.๔๕	๐.๖๔	มากที่สุด
๒. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน ๔.๔๗ ๐.๕๙ มากที่สุด	๔.๔๗	๐.๕๙	มากที่สุด
๓. ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน	๔.๕๒	๐.๕๖	มากที่สุด
๔. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๕๘	๐.๕๓	มากที่สุด
๕. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ๔.๕๒ ๐.๕๔ มากที่สุด	๔.๕๒	๐.๕๔	มากที่สุด
รวม	๔.๕๑	๐.๕๗	มากที่สุด

จากตาราง ๑๐ การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อสถี ในภาพรวม พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อกระบวนการและขั้นตอนให้บริการอยู่ในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ ๔.๕๑ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ทุกประเด็นในกระบวนการและขั้นตอนให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก และมีความพอใจสูงสุด ๓ อันดับแรกคือความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย ๔.๕๘) รองลงมาคือความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย ๔.๕๒) และรองลงมาสุดท้ายคือ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน (ค่าเฉลี่ย ๔.๔๗)ตามลำดับ

ตาราง ๑๑ : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อสลี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	SD	แปลผล
๑. บุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่	๔.๕๙	๐.๕๕	มากที่สุด
๒. การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ	๔.๔๘	๐.๕๖	มากที่สุด
๓. ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	๔.๔๑	๐.๕๘	มากที่สุด
๔. ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน	๔.๔๗	๐.๖๓	มากที่สุด
๕. ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม	๔.๔๗	๐.๖๗	มากที่สุด
๖. เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ	๔.๔๗	๐.๖๔	มากที่สุด
๗. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน	๔.๔๗	๐.๖๔	มากที่สุด
๘. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือ การกรอกแบบฟอร์มให้แก่ผู้รับบริการ	๔.๔๐	๐.๖๙	มากที่สุด
รวม	๔.๔๗	๐.๖๒	มากที่สุด

จากตาราง ๑๑ การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อสลี ในภาพรวม พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ ๔.๔๗ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่าทุกประเด็นในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ประเด็นที่มีความพอใจสูงสุด ๓ อันดับแรกคือบุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย ๔.๕๙) รองลงมาคือการแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ (ค่าเฉลี่ย ๔.๔๘) และรองลงมาสุดท้ายคือเจ้าหน้าที่ให้ความความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน, ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม และ เสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย ๔.๔๗)ตามลำดับ

ตาราง ๑๒ : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อสลี ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	\bar{X}	SD	แปลผล
๑. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน	๔.๔๕	๐.๖๑	มากที่สุด
๒. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้น	๔.๔๐	๐.๗๑	มากที่สุด
๓. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	๔.๔๑	๐.๖๕	มากที่สุด
๔. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม	๔.๔๖	๐.๖๓	มากที่สุด
รวม	๔.๔๓	๐.๖๕	มากที่สุด

จากตาราง ๑๒ การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อสลี ในภาพรวม พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ ๔.๔๓ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ทุกประเด็นของการประเมินด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ประเด็นที่มีความพอใจสูงสุด ๓ อันดับแรกคือ

ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ที่มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย ๔.๕๖) รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน (ค่าเฉลี่ย ๔.๔๕) และรองลงมาสุดท้ายคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน (ค่าเฉลี่ย ๔.๔๑) ตามลำดับ

ตาราง ๑๓ : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อสลี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	SD	แปลผล
๑. ฝั่งแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบาย	๔.๕๐	๐.๕๗	มากที่สุด
๒. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ	๔.๔๕	๐.๖๒	มากที่สุด
๓. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์	๔.๓๗	๐.๖๓	มากที่สุด
๔. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ	๔.๔๑	๐.๖๑	มากที่สุด
๕. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ	๔.๓๙	๐.๖๒	มากที่สุด
๖. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ ฯลฯ	๔.๔๑	๐.๖๒	มากที่สุด
๗. การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา	๔.๔๓	๐.๕๙	มากที่สุด
๘. ความเหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและ เอกสารเผยแพร่ความรู้	๔.๔๘	๐.๕๖	มากที่สุด
รวม	๔.๔๓	๐.๖๐	มากที่สุด

จากตาราง ๑๓ การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อสลี ในภาพรวม พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ ๔.๔๓ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่าทุกประเด็นของการประเมินสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดประเด็นที่มีความพอใจสูงสุด ๓ อันดับแรกคือ ฝั่งแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบาย (ค่าเฉลี่ย ๔.๕๐) รองลงมาคือ ความเหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้ (ค่าเฉลี่ย ๔.๔๘) และรองลงมาสุดท้ายคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย ๔.๔๕) ตามลำดับ

๒.๓ ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในภารกิจหลักต่างๆ

ตาราง ๑๔ : สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการในแต่ละด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อสลี

	ด้าน กระบวนการ และขั้นตอน การ ให้บริการ (เต็ม = ๒๕)	ด้าน เจ้าหน้าที่ ผู้ ให้บริการ (เต็ม = ๔๐)	ด้าน ช่องทาง การ ให้บริการ (เต็ม = ๒๐)	ด้านสิ่ง อำนวยความสะดวก (เต็ม = ๔๐)	ค่าเฉลี่ย (เต็ม = ๑๒๕)
ประเด็นการประเมิน คะแนนเต็ม ๑๒๕ คะแนน					
๑. ด้านการศึกษา	๒๓.๕๔	๓๖.๙๓	๑๙.๔๖	๓๕.๑๘	๑๑๕.๑๑
๒. ด้านเทศกิจหรือ บรรเทาสาธารณภัย	๒๑.๓๙	๓๔.๘๓	๑๘.๓๙	๓๖.๓๗	๑๑๐.๙๘
๓. ด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม	๒๑.๖๙	๓๖.๓๑	๑๗.๐๑	๓๕.๕๘	๑๑๐.๕๙
๔. ด้านสาธารณสุข	๒๓.๕๔	๓๔.๙๓	๑๖.๐๒	๓๔.๕๙	๑๐๙.๐๘
เฉลี่ย	๒๒.๕๔	๓๕.๗๕	๑๗.๗๒	๓๕.๔๓	๑๑๑.๔๔

ตาราง ๑๕ : สรุปผลการประเมินระดับคุณภาพในการให้บริการในแต่ละด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อสลี

ประเด็นการประเมิน คะแนนเต็ม ๑๒๕ คะแนน	คะแนนเฉลี่ยทั้ง ๔ ด้าน	คิดเป็นร้อยละ	ระดับคุณภาพ
๑. ด้านการศึกษา	๑๑๕.๑๑	๙๒.๐๙	๙
๒. ด้านเทศกิจหรือบรรเทาสาธารณภัย	๑๑๐.๙๘	๘๘.๗๘	๘
๓. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๑๑๐.๕๙	๘๘.๔๗	๘
๔. ด้านสาธารณสุข	๑๐๙.๐๘	๘๗.๒๖	๘
เฉลี่ย	๑๑๑.๔๔	๘๙.๑๕	๘

จากตาราง ๑๕ สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการในแต่ละด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อสลี นำคะแนนเฉลี่ยที่ได้ไปหารระดับคุณภาพจากภาพรวมของการประเมินคุณภาพในด้านต่างๆ ในตารางที่ ๑๖

ตาราง ๑๖ : สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อสลี

ประเด็นการประเมิน	คะแนนเต็ม	คะแนนเฉลี่ย ของกลุ่ม	คิดเป็น ร้อยละ	ระดับ คุณภาพ
๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	๒๕	๒๒.๕๔	๙๐.๑๖	๙
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔๐	๓๕.๗๕	๘๙.๓๘	๘
๓. ด้านช่องทางการให้บริการ	๒๐	๑๗.๗๒	๘๘.๖๑	๘
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔๐	๓๕.๕๓	๘๘.๕๗	๘
รวม	๑๒๕	๑๑๑.๕๔	๘๙.๑๕	๘

จากตาราง ๑๖ สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อสลี ในภาพรวม พบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อสลี มีค่าระดับคุณภาพในระดับ ๘ ซึ่งเป็นระดับคุณภาพที่ค่อนข้างสูงมาก คือ ได้รับค่าคะแนนเท่ากับ ๑๑๑.๕๔ จากคะแนนเต็ม ๑๒๕ คะแนนหรือคิดเป็นร้อยละ ๘๙.๑๕ ของคะแนนเต็ม

การประเมินคุณภาพอยู่ที่ระดับ ๘

๒.๔ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ

รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อสลี มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อสลี และเพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อสลี โดยมีวิธีการศึกษาระเบียบวิธีการวิจัยด้วยการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) วิธีการศึกษาวิจัยคือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary research) และการศึกษาวิจัยภาคสนาม (Field research) โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนประกอบกัน โดยมีผลการศึกษาดังนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อสลี เลือกลักษณะส่วนงานที่รับบริการต่อปี ๔ ด้าน คือ

- ๑) ด้านบริการ
- ๒) ด้านทะเบียน
- ๓) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- ๔) ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

จากการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อสลี อยู่ในระดับ ๘ ซึ่งเป็นระดับคุณภาพที่ค่อนข้างสูงมาก คือได้รับคะแนนรวมเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๘๙.๑๕ โดยมีรายละเอียดในด้านต่างๆ ดังนี้

◆ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อสลี พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ๙ โดยมีคะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๙๐.๑๖ โดยประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็น ความสะดวกรวดเร็วในการ ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย ๔.๕๘)

◆ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อสลี พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ๘ โดยมีคะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๘๙.๓๘ โดยประชาชนมี ประเด็นที่มีความพอใจสูงสุดในประเด็น บุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย ๔.๕๙)

◇ ด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อสลี พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ๘ โดยมีคะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๑ โดยประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็น ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ที่มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย ๔.๔๖)

◇ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อสลี พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ๘ โดยมีคะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๘๘.๕๗ โดยประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็น ผังแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบาย (ค่าเฉลี่ย ๔.๕๐)

จากผลการสำรวจแสดงให้เห็นว่า แนวทางการบริหารจัดการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อสลี ในทั้ง ๔ ด้าน สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการหรือคุณภาพการให้บริการในระดับ ๘ ซึ่งเป็นระดับคุณภาพที่ค่อนข้างสูงมาก ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อสลี ควรพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น และควรนำข้อมูลที่ได้จากสำรวจนี้ไปใช้พัฒนาและปรับปรุงในประเด็นต่างๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการให้สามารถปรากฏผลความพึงพอใจที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อสลีให้สูงขึ้น

ในการสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อสลี โดยใช้แบบสอบถามที่มีคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุถึงสิ่งที่ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อสลี ควรปรับปรุง สามารถสรุปได้ดังนี้

◇ ไม่มีข้อเสนอแนะ

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อสลี
อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้ จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อสลี กรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง เพื่อประโยชน์สำหรับการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แบ่งเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อสลี

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะแนวทางสำหรับการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อสลี

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน

๑. หมู่ที่

๒. จำนวนครั้งที่รับบริการต่อปี

๑) น้อยกว่า ๓ ครั้ง

๒) ๔-๖ ครั้ง

๓) มากกว่า ๖ ครั้ง

๓. ช่วงเวลาในการเข้ารับบริการ

๑) ๐๘.๓๐-๑๒.๐๐ น.

๒) ๑๓.๐๐-๑๖.๓๐ น.

๓) นอกเวลาราชการ หรือช่วงเวลาที่หน่วยงานให้บริการในพื้นที่

๔. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

๑) ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท

๒) ๕,๐๐๐-๙,๙๙๙ บาท

๓) ๑๐,๐๐๐-๑๙,๙๙๙ บาท

บาท

๔) ๒๐,๐๐๐-๒๙,๙๙๙ บาท

๕) ๓๐,๐๐๐ บาท ขึ้นไป

๕. อาชีพประจำ

๑) เกษตรกร

๒) รับจ้างทั่วไป

๓) ค้าขายรายย่อย

๔) เจ้าของธุรกิจ/ผู้ประกอบการ

๕) ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท

๖) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

๗) อื่นๆ โปรดระบุ.....

๖. ระดับการศึกษา

๑) ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น

๒) มัธยมศึกษาตอนต้น

๓) ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย/

ปวช.

๔) อนุปริญญา/ปวส.

๕) ปริญญาตรี หรือ สูงกว่า

๗. เพศ

ชาย

หญิง

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๒.๑ โปรดระบุลักษณะส่วนงานที่ท่านรับบริการ

๑) ด้านบริการกฎหมาย

๒) ด้านทะเบียน

๓) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

๔) ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

๕) ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

๖) ด้านการศึกษา

๗) ด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

๘) ด้านรายได้หรือภาษี

๙) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

๑๐) ด้านสาธารณสุข

๑๑) ด้านอื่นๆ โปรดระบุ.....

๒.๒ โปรดแสดงความคิดเห็นของท่าน โดยการให้เป็นค่าคะแนนตามเกณฑ์ต่อไปนี้

ระดับคะแนน ๑ = พึงพอใจน้อยที่สุด ๒ = พึงพอใจน้อย ๓ = พึงพอใจปานกลาง ๔ = พึงพอใจมาก ๕ = พึงพอใจมากที่สุด

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น		ระดับความพึงพอใจ				
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		๑	๒	๓	๔	๕
๑	ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ					
๒	การบริการเป็นระบบและขั้นตอน					
๓	ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
๔	ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ					
๕	การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
๑	บุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่					
๒	การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ					
๓	ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
๔	ความตรงต่อเวลาและความพร้อมในการปฏิบัติงาน					
๕	ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม					
๖	เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ					
๗	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน					
๘	การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือการกรอกแบบฟอร์มให้แก่ผู้รับบริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ						
๑	มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน					
๒	มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ เป็นต้น					
๓	ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน					
๔	ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกเวลาที่มีความเหมาะสม					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก						
๑	ผังแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบาย					
๒	การจัดสถานที่และอุปกรณ์สะดวกต่อการให้บริการ					
๓	คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์					
๔	ความพร้อมของแบบฟอร์ม ๑					
๕	ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ					
๖	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ ฯลฯ					
๗	การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา					
๘	ความเหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้					

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะแนวทางสำหรับการพัฒนาการให้บริการ

.....