

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น อำเภอนบพ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2563) ซึ่งได้แก่ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น ที่มารับบริการ โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการ และเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น อำเภอนบพ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2563) ตำบลบ้านแท่นมีจำนวนครัวเรือนทั้งหมด 1,089 ครัวเรือน จำนวนประชากรทั้งสิ้น 4,229 คน จำแนกเป็น เพศชาย 2,051 คน เป็นเพศหญิง 2,178 คน

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 224 คน โดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น  $\pi = 0.65$  คะแนน  $z = 2$

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น อำเภอนบพ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2563) สรุปได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 10 คะแนน) ทั้ง 4 ด้าน คือ

(1) ความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น อำเภอนบพ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2563) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.2 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

(2) ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น อำเภอนบพ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2563) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.3 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

(3) ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น อำเภอนบพ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2563) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.8 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

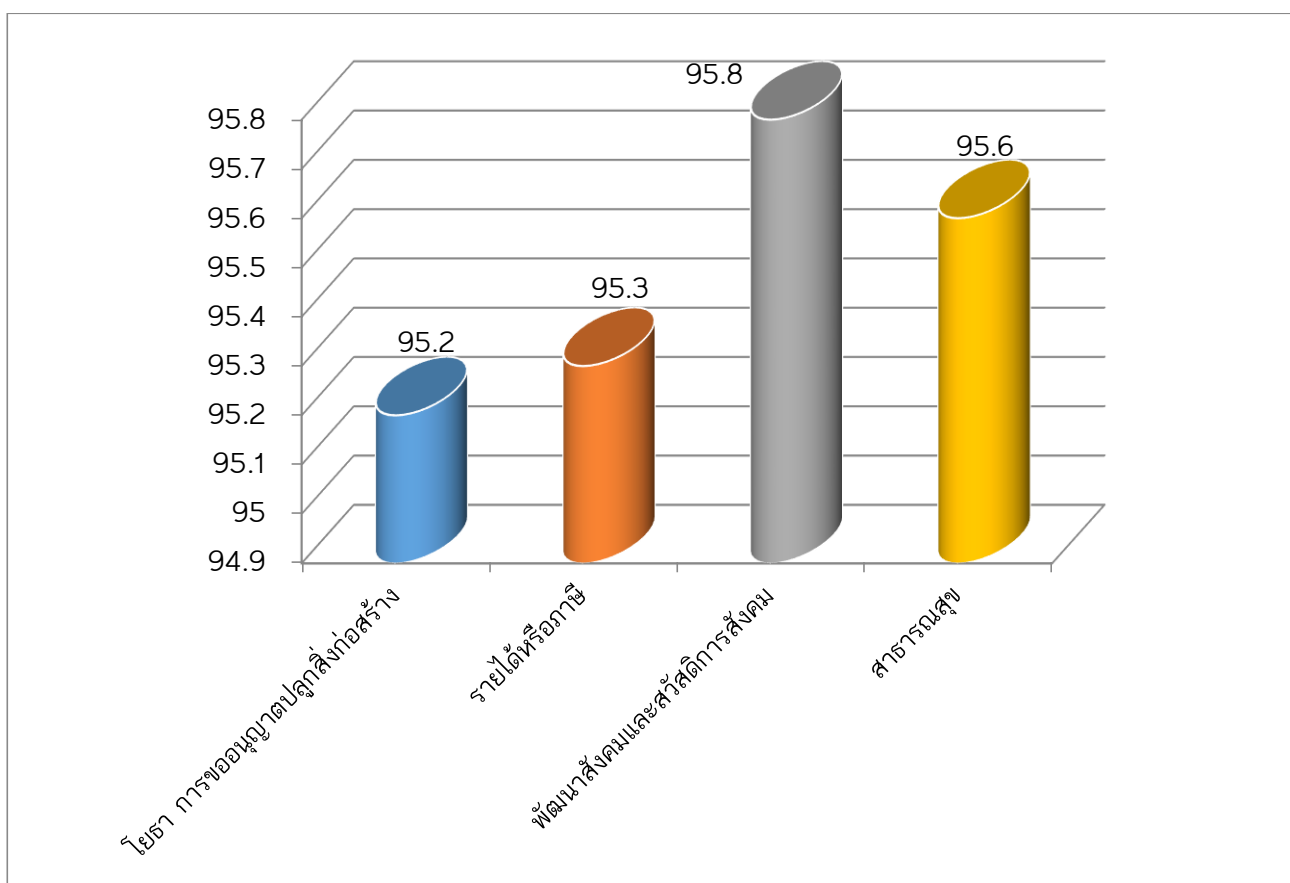
(4) ความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.6 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)



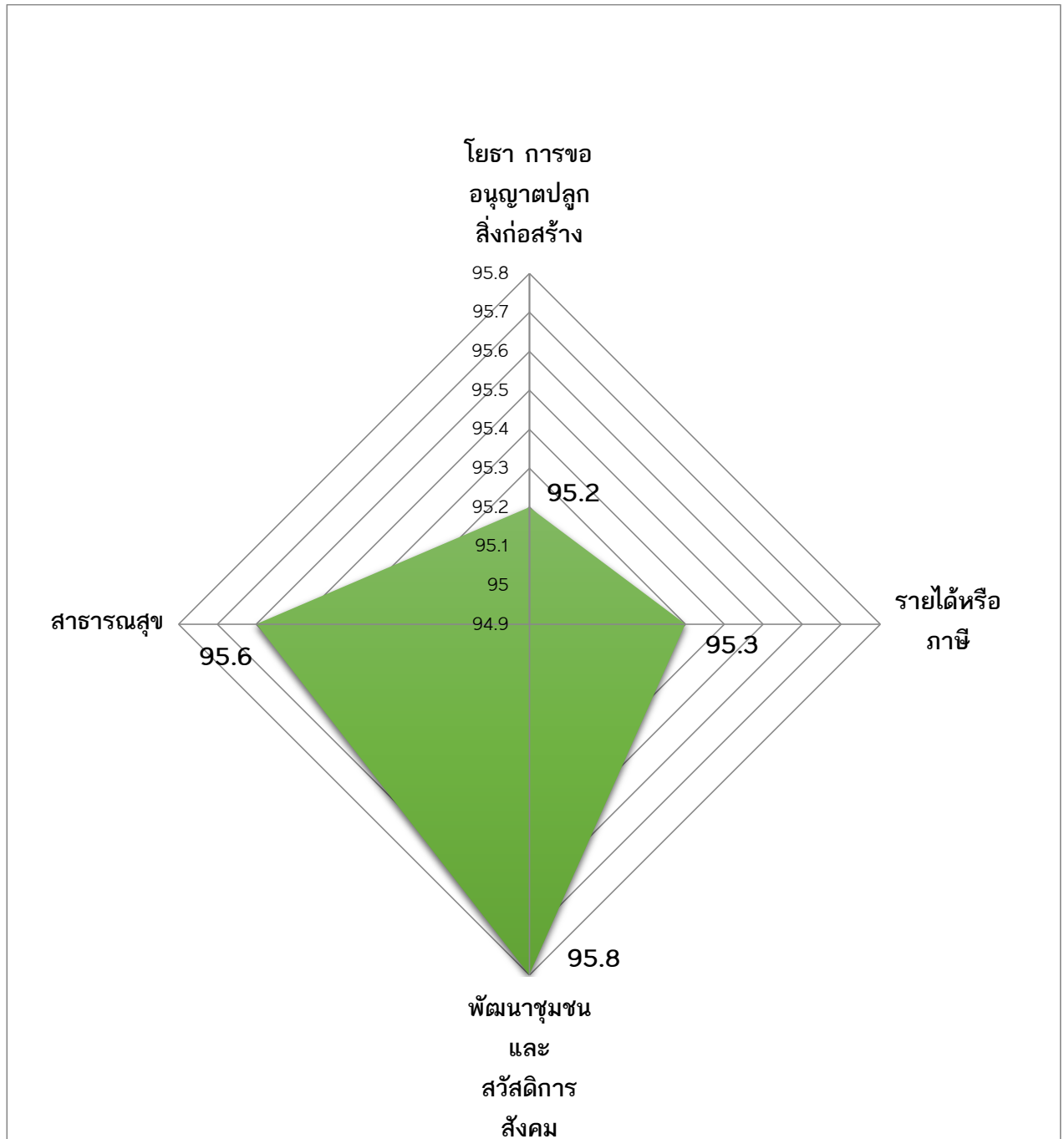
สรุประดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 4 ด้าน /คะแนน และการแปลค่า

ที่	ด้านภารกิจ	ร้อยละของ ระดับความพึง พอใจ	คะแนน	การแปลค่า
1	โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	95.2	10	พอใจมากที่สุด
2	รายได้หรือภาษี	95.3	10	พอใจมากที่สุด
3	พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	95.8	10	พอใจมากที่สุด
4	สาธารณสุข	95.6	10	พอใจมากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 4 ด้าน		95.475	10	พอใจมากที่สุด

แผนภาพแสดงระดับความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน



แผนภาพแสดงระดับความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน (ต่อ)



## คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ(ประจำปีงบประมาณ 2563) เป็นอีกช่องทางหนึ่งที่จะทำให้ฝ่ายบริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทราบถึงผลสะท้อนกลับและระดับความพึงพอใจของประชาชนของผู้มารับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านต่างๆ ที่สำคัญจากทั้งหมด 11 ด้าน ได้แก่

- (1) งานด้านบริการกฎหมาย
- (2) งานด้านทะเบียน
- (3) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- (4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- (5) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- (6) งานด้านการศึกษา
- (7) งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- (8) งานด้านรายได้หรือภาษี
- (9) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- (10)งานด้านสาธารณสุข
- (11)งานด้านอื่นๆ

ผลที่ได้จากการประเมิน สามารถนำไปพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ รวมทั้งใช้วัดระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินเพื่อประกวดในโครงการต่างๆ ซึ่งจะส่งผลดีโดยรวมทั้งกับหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นผู้ให้บริการ และต่อผู้รับบริการ

โครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2563 ขอขอบคุณประชาชนผู้รับบริการที่ถูกเลือกสุ่มตัวอย่าง และทีมผู้ช่วยนักวิจัยซึ่งเป็นนักศึกษาวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่ลงพื้นที่เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้

รองศาสตราจารย์ ดร.ศิวัช ศรีโกดางกุล

วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น

ผู้ได้รับมอบอำนาจจากอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น



## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	ก
คำนำ.....	ง
สารบัญ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ซ
<b>บทที่</b>	
<b>1 บทนำ.....</b>	<b>1</b>
ความสำคัญของปัญหา.....	1
โจทย์วิจัย.....	7
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	7
ระเบียบวิธีการวิจัย.....	8
ขอบเขตการวิจัย.....	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	9
สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น.....	10
<b>2 กรอบแนวคิด และการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....</b>	<b>19</b>
ความหมาย ความสำคัญ หลักการพื้นฐานของการปกครองท้องถิ่น.....	19
แนวคิดการบริการสาธารณะ (Public Services).....	23
การศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	41
กรอบแนวคิดการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	52
<b>3 ระเบียบวิธีการวิจัย.....</b>	<b>54</b>
รูปแบบการวิจัย.....	54
ขอบเขตของการวิจัย.....	54
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	56
การสร้างเครื่องมือ.....	57
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	58
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	58
เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ.....	59



## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
<b>4 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....</b>	<b>60</b>
ลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น.....	61
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น.....	66
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง.....	67
งานด้านรายได้หรือภาษี.....	70
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม.....	73
งานด้านสาธารณสุข.....	76
<b>5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....</b>	<b>86</b>
สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	87
อภิปรายผล.....	90
ข้อเสนอแนะ.....	92
ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย(policy implications).....	92
ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการสำหรับการศึกษาคั้งต่อไป.....	93
เอกสารอ้างอิง.....	94
ภาคผนวก	
ตัวอย่างแบบสอบถาม ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	97



## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร.....	13
3.1 กิจกรรมการดำเนินงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	56
3.2 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง.....	57
3.3 เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ.....	59
4.1 ข้อมูลลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง.....	64
4.2 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านโยธการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง.....	68
4.3 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านการศึกษา.....	71
4.4 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม.....	74
4.5 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข.....	77
5.1 สรุประดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 4 ด้าน /คะแนน และการแปลค่า.....	88



## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 เกณฑ์ตัวชี้วัดและวิธีการคิดคำนวณคะแนนสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	2
1.2 การกระจายตัวขององค์การบริหารส่วนตำบล ประเภททั่วไป ที่ผ่านเข้ารอบที่ 3..	4
1.3 ทีมงานนักวิจัย ลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.บ้านแท่น (1).....	17
1.4 ทีมงานนักวิจัย ลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.บ้านแท่น (2).....	17
1.5 ทีมงานนักวิจัย ลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.บ้านแท่น (3).....	18
1.6 ทีมงานนักวิจัย ลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.บ้านแท่น (4).....	18
2.1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม.....	53
4.1 ทีมงานนักวิจัย ลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.บ้านแท่น (1).....	62
4.2 ทีมงานนักวิจัย ลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.บ้านแท่น (2).....	63
4.3 ทีมงานนักวิจัย ลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.บ้านแท่น (3).....	63
4.4 ทีมงานนักวิจัย ลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.บ้านแท่น (4).....	69
4.5 ทีมงานนักวิจัย ลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.บ้านแท่น (5).....	72
4.6 ทีมงานนักวิจัย ลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.บ้านแท่น (6).....	75
4.7 ทีมงานนักวิจัย ลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.บ้านแท่น (7).....	78
4.8 ทีมงานนักวิจัย ลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.บ้านแท่น (8).....	79
4.9 ทีมงานนักวิจัย ลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.บ้านแท่น (9).....	79
4.10 ทีมงานนักวิจัย ลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.บ้านแท่น (10).....	80
4.11 ทีมงานนักวิจัย ลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.บ้านแท่น (11).....	80
4.12 ทีมงานนักวิจัย ลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.บ้านแท่น (12).....	81
4.13 ทีมงานนักวิจัย ลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.บ้านแท่น (13).....	81
4.14 ทีมงานนักวิจัย ลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.บ้านแท่น (14).....	82
4.15 ทีมงานนักวิจัย ลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.บ้านแท่น (15).....	82
4.16 ทีมงานนักวิจัย ลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.บ้านแท่น (16).....	83
4.17 ทีมงานนักวิจัย ลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.บ้านแท่น (17).....	83
4.18 ทีมงานนักวิจัย ลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.บ้านแท่น (18).....	84
4.19 ทีมงานนักวิจัย ลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.บ้านแท่น (19).....	84
4.20 ทีมงานนักวิจัย ลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.บ้านแท่น (20).....	85
4.21 ทีมงานนักวิจัย ลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.บ้านแท่น (21).....	85
5.1 แผนภาพแสดงระดับความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน.....	88

