

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ในปีงบประมาณ 2559 เป็นการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 1. เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ในมิติด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 ใน 4 ภาระงาน ประกอบด้วย 1) ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ 2) ด้านการจัดเก็บภาษี 3) ด้านการก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐาน และ 4) ด้านการจัดการจัดการศึกษาปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 2. เพื่อทราบถึงความต้องการ ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552

ในการดำเนินการวิจัย คณะผู้วิจัยได้เลือกใช้วิธีดำเนินการวิจัยโดยการสำรวจความพึงพอใจ (Survey Research) และความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มเลือกเป็นตัวแทนของประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก จำนวน 185 ตัวอย่าง จากเป้าหมายจำนวน 200 ตัวอย่าง ภายใต้ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติไม่เกินร้อยละ 10 ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 แล้วนำมาวิเคราะห์ผลการศึกษาค้นคว้าที่ได้มาด้วยวิธีการพรรณนา และวิธีการทางสถิติโดยหาค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าอัตราส่วนร้อยละ (percentage) ซึ่งผลการศึกษาที่ได้ สรุปได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ใน 4 ภาระงาน ประกอบด้วย 1) ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ 2) ด้านการจัดเก็บภาษี 3) ด้านการก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐาน และ 4) ด้านการจัดการจัดการศึกษาปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยในภาพรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.303) คิดเป็นร้อยละ 86.06** โดยมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อด้านการจัดเก็บภาษี มากที่สุดถึงร้อยละ 86.92 หากพิจารณาแยกเป็นรายด้าน มีรายละเอียด ดังนี้

1. ความพึงพอใจด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.284) คิดเป็นร้อยละ 85.68

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.266) คิดเป็นร้อยละ 85.32

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.224) คิดเป็นร้อยละ 84.48

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.472) คิดเป็นร้อยละ 89.44

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.312) คิดเป็นร้อยละ 86.24

2. ความพึงพอใจด้านการจัดเก็บภาษี

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.364) คิดเป็นร้อยละ 87.28

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.326) คิดเป็นร้อยละ 86.52

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.344) คิดเป็นร้อยละ 86.88

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.349) คิดเป็นร้อยละ 86.98

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.346) คิดเป็นร้อยละ 86.92

3. ความพึงพอใจด้านการก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐาน

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.152) คิดเป็นร้อยละ 83.04

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.254) คิดเป็นร้อยละ 85.08

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.331) คิดเป็นร้อยละ 86.62

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.310) คิดเป็นร้อยละ 86.20

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.262) คิดเป็นร้อยละ 85.24

4. ความพึงพอใจด้านการจัดการศึกษาปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.393) คิดเป็นร้อยละ 87.86

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.198) คิดเป็นร้อยละ 83.96

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.282) คิดเป็นร้อยละ 85.64

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.285) คิดเป็นร้อยละ 85.70

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.290) คิดเป็นร้อยละ 85.80

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อทราบถึงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาพตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2552 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามบางรายมีความเห็นว่า ในการบริหารจัดการเพื่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก มีข้อที่ควรนำไปพิจารณาเพื่อพัฒนาและปรับปรุงการบริการสาธารณะเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนในท้องถิ่น ดังนี้

- ตำบลไรโคก มีทรัพยากรทางธรรมชาติและทุนทางสังคมวัฒนธรรมที่ดี ควรมีการจัดทำโครงการส่งเสริมสนับสนุนการท่องเที่ยววิถีชีวิตวัฒนธรรมท้องถิ่นภายในชุมชน เนื่องจากมีความพร้อมทางด้านศักยภาพชุมชน วิถีชีวิตชุมชนท้องถิ่น การทำนา การทำขนม กลุ่มชาติพันธุ์ไทยทรงดำ ขนบธรรมเนียมประเพณีเก่าแก่ กลุ่มอาชีพต่างๆ ชาวบ้านให้ความร่วมมือที่ดี
- ในอนาคตควรมีการวางแผนการจัดขยะภายในชุมชนอย่างยั่งยืน หรือการส่งเสริมการจัดทำโครงการธนาคารขยะ เช่น บ้านนากระแสน หมู่ 6 เป็นต้น
- ควรมีการติดตั้งไฟสัญญาณ ป้ายบอกสถานที่ และไฟฟ้าส่องสว่าง ภายในชุมชนเพิ่มมากขึ้น
- ชาวบ้านต้องการให้มีการแก้ไขปัญหาน้ำท่วมซึ่งเป็นประจำในบริเวณริมถนน ตอนช่วงฝนตก ทำให้ไหลบ่าเข้าบ้านเรือน

กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำรายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี สำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์จากองค์กรและบุคคลต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง คณะผู้วิจัยขอขอบคุณ องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคกที่ให้อบความไว้วางใจให้คณะผู้วิจัยเป็นผู้รับผิดชอบการสำรวจประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก

ขอขอบคุณคณะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคกทุกท่านที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในเรื่องข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่และกิจกรรมการทำงานต่างๆ อย่างครบถ้วน

ขอขอบคุณพี่น้องประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ที่กรุณาสละเวลาในการตอบคำถามและให้ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคกอย่างดียิ่ง

ขอขอบคุณ ท่านอธิการบดีมหาวิทยาลัยศิลปากร และท่านคณบดีคณะวิทยาการจัดการ ที่ให้การสนับสนุน และกรุณาอนุมัติมอบหมายให้กระผมได้ดำเนินการสำรวจประเมินผลให้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ครั่งนี้

สุดท้ายนี้ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากรทุกฝ่ายที่ช่วยดำเนินการด้านเอกสารและการติดต่อประสานงานให้กระผมด้วยความเต็มใจ

คณะผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการวิจัยที่ได้จากการดำเนินโครงการวิจัยนี้ จะเป็นประโยชน์แก่องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ผู้เกี่ยวข้อง นักวิชาการด้านการสำรวจประเมินผล และประชาชนโดยทั่วไปในโอกาสต่อไป

อาจารย์วันชัย เจือบุญ

หัวหน้าโครงการ

พฤศจิกายน 2559

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร.....	ก
กิตติกรรมประกาศ.....	ง
สารบัญ.....	จ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	15
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	19
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและเสนอแนะ.....	34
สรุปผลการประเมินความพึงพอใจตามตัวชี้วัด.....	38
บรรณานุกรม.....	40
ภาคผนวก.....	43