

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่โคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ในปีงบประมาณ 2562 เป็นการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่โคก ตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 โดยมีวัตถุประสงค์ 2 ประการคือ

1. เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่โคกต่อขั้นตอนการให้บริการ, ช่องทางการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาระงาน 5 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านงานกิจการประปา (2) ด้านการบริหารศูนย์การศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (3) ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ (4) ด้านการบริหารกองทุนหลักประกันสุขภาพ และ (5) ด้านภาพรวมในการให้บริการและอำนวยความสะดวก
2. เพื่อทราบถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่โคก

ในการดำเนินการวิจัย คณะผู้วิจัยได้เลือกใช้วิธีดำเนินการวิจัยโดยการสำรวจความพึงพอใจ (Survey Research) และความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มเลือกเป็นตัวแทนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลไร่โคก จำนวน 381 ตัวอย่าง จากจำนวนตัวอย่างเป้าหมาย 400 ตัวอย่าง ภายใต้อัตราความเชื่อมั่นไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90 ในช่วงปีงบประมาณ 2562 แล้วนำมาวิเคราะห์ผลการศึกษาค้นคว้าที่ได้มาด้วยวิธีการพรรณนา และวิธีการทางสถิติโดยหาค่าเฉลี่ย (mean) และค่าอัตราส่วนร้อยละ (percentage) ซึ่งผลการศึกษาที่ได้ สรุปตามวัตถุประสงค์การศึกษาได้ ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่โคก ในภาระงาน 5 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านงานกิจการประปา (2) ด้านการบริหารศูนย์การศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (3) ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ (4) ด้านการบริหารกองทุนหลักประกันสุขภาพ และ (5) ด้านภาพรวมในการให้บริการและอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยในภาพรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.752) คิดเป็นร้อยละ 95.04 แยกเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อด้านกิจการประปา

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.732) คิดเป็นร้อยละ 94.64

ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.724)
คิดเป็นร้อยละ 94.48

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.711)
คิดเป็นร้อยละ 94.22

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด
(ค่าเฉลี่ย = 4.676) คิดเป็นร้อยละ 93.52

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ โดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย
= 4.711) คิดเป็นร้อยละ 94.22

2. ความพึงพอใจต่อการจัดการบริหารศูนย์การศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.814)
คิดเป็นร้อยละ 96.28

ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.811)
คิดเป็นร้อยละ 96.22

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.829)
คิดเป็นร้อยละ 96.58

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด
(ค่าเฉลี่ย = 4.769) คิดเป็นร้อยละ 95.38

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ โดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย
= 4.806) คิดเป็นร้อยละ 96.12

3. ความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.753)
คิดเป็นร้อยละ 95.06

ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.749)
คิดเป็นร้อยละ 94.98

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.771)
คิดเป็นร้อยละ 95.42

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด
(ค่าเฉลี่ย = 4.725) คิดเป็นร้อยละ 94.50

ก

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.750) คิดเป็นร้อยละ 95.00

4. ความพึงพอใจต่อการบริหารกองทุนหลักประกันสุขภาพ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.788) คิดเป็นร้อยละ 95.76

ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.756) คิดเป็นร้อยละ 95.12

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.774) คิดเป็นร้อยละ 95.48

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.731) คิดเป็นร้อยละ 94.62

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.762) คิดเป็นร้อยละ 95.24

5. ความพึงพอใจต่อด้านภาพรวมในการให้บริการและอำนวยความสะดวก

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.738) คิดเป็นร้อยละ 94.76

ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.745) คิดเป็นร้อยละ 94.90

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.751) คิดเป็นร้อยละ 95.02

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.680) คิดเป็นร้อยละ 93.60

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.729) คิดเป็นร้อยละ 94.58

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ในการบริหารจัดการเพื่อการบริหารสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่โลก มีข้อที่ควรนำไปพิจารณาเพื่อพัฒนา แก้ไขและปรับปรุงการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพแก่ประชาชนในท้องถิ่น ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ไร่ โลก ระดับดีมาก เกือบทุกด้าน โดยอยากให้ดำเนินกิจกรรมด้านการศึกษา การพัฒนาศูนย์เด็กเล็ก การ จัดกิจกรรมการศึกษาทวิภาคีภาคฤดูร้อน และการให้บริการด้านสุขภาพสำหรับผู้สูงวัย ผู้พิการ ผู้ป่วย เป็นอย่างดี มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารและติดตามอย่างต่อเนื่อง

ทั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในเรื่องต้องการให้มีการส่งเสริมพัฒนาอาชีพให้กับกลุ่มชาวบ้านเพื่อสร้าง รายได้ที่สามารถเลี้ยงครอบครัวเป็นอาชีพเสริมจากอาชีพหลักทางการเกษตร หาช่องทางด้านการตลาด รองรับผลิตภัณฑ์ของชาวบ้าน การสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ร่วมกันของแต่ละชุมชน ซึ่งตำบลไร่ โลกมี ศักยภาพความพร้อมสำหรับการจัดทำโครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชนทั้ง วิถีชีวิต วัฒนธรรม ชาติพันธุ์ไทยทรงดำ และศูนย์เรียนรู้ตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของชุมชน รวมทั้งการสร้างการมี ส่วนร่วมในการรักษาความสะอาดตลอดสองข้างทางของแต่ละชุมชน โดยให้แต่ละชุมชนปลูกต้นไม้ ไม้ ประดับเพื่อความสวยงาม มีภูมิทัศน์ที่ดีเป็นอัตลักษณ์ของแต่ละชุมชน อีกทั้งยังมีความต้องการขยาย พื้นที่สำหรับการจอดรถขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ โลกอีกด้วย

กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำรายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่โคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี สำเร็จลงได้ด้วยความช่วยเหลือจากบุคคลต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง คณะผู้วิจัยขอขอบคุณ องค์การบริหารส่วนตำบลไร่โคกที่ให้อบรมความไว้วางใจให้คณะผู้วิจัยเป็นผู้รับผิดชอบการสำรวจประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลไร่โคก

ขอขอบคุณคณะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่โคกทุกท่านที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในเรื่องข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่และกิจกรรมการทำงานต่างๆ อย่างครบถ้วน

ขอขอบคุณพี่น้องประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลไร่โคก ที่กรุณาสละเวลาในการตอบคำถามและให้ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่โคกอย่างดียิ่ง

คณะผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการวิจัยที่ได้จากการดำเนิน โครงการวิจัยนี้ จะเป็นประโยชน์แก่องค์การบริหารส่วนตำบลไร่โคก ผู้เกี่ยวข้อง นักวิชาการด้านการสำรวจประเมินผล และประชาชนโดยทั่วไปในโอกาสต่อไป

อาจารย์วันชัย เจือบุญ

หัวหน้าโครงการ

น
สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร.....	ก
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	น
บทที่ 1 บทนำ.....	1
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	4
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	12
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	16
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและเสนอแนะ.....	34
สรุปผลการประเมินความพึงพอใจตามตัวชี้วัด.....	38
บรรณานุกรม.....	40
ภาคผนวก.....	43