

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคกในปีงบประมาณ 2563 เป็นการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคกตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลพ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 มีวัตถุประสงค์การวิจัย 2 ประการ คือ 1.เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคกที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ต่อขั้นตอนการให้บริการ, ช่องทางการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 ในภาระงาน 5 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ(งานกิจการประปา) (2) ด้านการศึกษา(การบริหารการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านนาน้ำพุ) (3) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม(การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์) (4) ด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี และ (5) ด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนของเจ้าหน้าที่ อบต.ไรโคก) และ2.เพื่อทราบถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552

ในการดำเนินการวิจัยคณะผู้วิจัยได้เลือกใช้วิธีดำเนินการวิจัยโดยการสำรวจความพึงพอใจ (Survey Research) และความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มเลือกเป็นตัวแทนของประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคกจำนวน 348 ตัวอย่าง จากเป้าหมายจำนวน 400 ตัวอย่าง ภายใต้ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติไม่เกินร้อยละ 10 ในปีงบประมาณ 2563 แล้วนำมาวิเคราะห์ผลการศึกษาคือข้อมูลที่ได้ออกมาด้วยวิธีการพรรณนาและวิธีการทางสถิติโดยหาค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าอัตราส่วนร้อยละ(percentage) ซึ่งผลการศึกษาที่ได้ สรุปได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1. เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคกที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก

ต่อขั้นตอนการให้บริการ, ช่องทางการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 ในภาระงาน 5 ด้าน ประกอบด้วย(1) ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ(งานกิจการประปา) (2) ด้านการศึกษา(การบริหารการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านนาน้ำพุ) (3) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม(การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์) (4) ด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี และ (5) ด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนของเจ้าหน้าที่ อบต.ไรโคก) ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยในภาพรวมทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.765) คิดเป็นร้อยละ 95.30 แยกตามภาระงาน ดังนี้

1. ความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ(งานกิจการประปา)

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.781) คิดเป็นร้อยละ 95.62

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.775) คิดเป็นร้อยละ 95.50

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.727) คิดเป็นร้อยละ 94.54

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.749) คิดเป็นร้อยละ 94.98

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.758) คิดเป็นร้อยละ 95.16

2. ความพึงพอใจด้านการศึกษา(การบริหารการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านนา น้ำพุ)

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.807) คิดเป็นร้อยละ 96.14

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.764) คิดเป็นร้อยละ 95.28

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.801) คิดเป็นร้อยละ 96.02

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.815) คิดเป็นร้อยละ 96.30

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.797) คิดเป็นร้อยละ 95.94

3. ความพึงพอใจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม(การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์)

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.771) คิดเป็นร้อยละ 95.42

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.790) คิดเป็นร้อยละ 95.80

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.782) คิดเป็นร้อยละ 95.64

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.777) คิดเป็นร้อยละ 95.54

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.780) คิดเป็นร้อยละ 95.60

4. ความพึงพอใจด้านการขอรับบริการด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.696) คิดเป็นร้อยละ 93.92

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.732) คิดเป็นร้อยละ 94.64

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.703) คิดเป็นร้อยละ 94.06

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.743) คิดเป็นร้อยละ 94.86

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.719) คิดเป็นร้อยละ 94.38

5. ความพึงพอใจด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนของเจ้าหน้าที่ อบต.ไรโคก)

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.751) คิดเป็นร้อยละ 95.02

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.792) คิดเป็นร้อยละ 95.84

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.769) คิดเป็นร้อยละ 95.38

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.770) คิดเป็นร้อยละ 95.40

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.771) คิดเป็นร้อยละ 95.42

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อทราบถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 จากผลการเก็บรวบรวมข้อมูลพบว่า ประชาชนมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการบริการสาธารณะดังต่อไปนี้

การซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟส่องสว่างในเขตชุมชน ไฟสัญญาณเตือนตามจุดตัดแยกต่างๆ เพื่อป้องกันอุบัติเหตุ และการปรับระบบสัญญาณเสียงตามสายในชุมชน เพื่อการประชาสัมพันธ์

ควรจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมการมาศึกษาดูงานของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน กลุ่มทำการเกษตรตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง กลุ่มวัฒนธรรมชาติพันธุ์ (ไทยทรงดำ) ผ่านระบบเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก และแผ่นป้ายสื่อประชาสัมพันธ์ด้านหน้า (ริมกำแพงติดถนนของทำการองค์การบริหารส่วนตำบล)

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ในพื้นที่ตำบลไรโคกทางองค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ให้ดำเนินการพัฒนาปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคพื้นฐานจนเกือบครบถ้วนครอบคลุมทุกพื้นที่ชุมชนแล้ว จึงขอเสนอแนะให้มีการสำรวจข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของชุมชน ประชากร อาชีพ รายได้ ผู้สูงวัย ผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ เพื่อจัดทำข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน จะมีประโยชน์ต่อการนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อการปรับปรุงวางแผนการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคกต่อไปในอนาคต

กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำรายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี สำเร็จลงได้ด้วยความสำเร็จจากองค์กรและบุคคลต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยขอขอบคุณ องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคกที่มอบความไว้วางใจให้ผู้วิจัยเป็นผู้รับผิดชอบการสำรวจประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก

ขอขอบคุณคณะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคกทุกท่านที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในเรื่องข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่และกิจกรรมการทำงานต่างๆ อย่างครบถ้วน

ขอขอบคุณประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ที่กรุณาสละเวลาในการตอบคำถามและให้ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคกอย่างดียิ่ง

ขอขอบคุณท่านอธิการบดีมหาวิทยาลัยศิลปากร และท่านคณบดีคณะวิทยาการจัดการ ที่ให้การสนับสนุนและกรุณาอนุมัติมอบหมายให้กระผมได้ดำเนินการสำรวจประเมินผลให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคกครั้งนี้

สุดท้ายนี้ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่คณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรีทุกฝ่ายที่ช่วยดำเนินการด้านเอกสารและการติดต่อประสานงานให้ผู้วิจัยด้วยความเต็มใจ

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการวิจัยที่ได้จากการดำเนินโครงการวิจัยนี้ จะเป็นประโยชน์แก่องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ผู้เกี่ยวข้อง นักวิชาการด้านการสำรวจประเมินผล และประชาชนโดยทั่วไปใน

อาจารย์วันชัย เจือบุญ
หัวหน้าคณะวิจัย

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร.....	ก
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
บทที่ 1 บทนำ.....	1
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	4
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	11
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	15
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและเสนอแนะ.....	33
สรุปผลการประเมินความพึงพอใจตามตัวชี้วัด.....	38
บรรณานุกรม.....	40
ภาคผนวก.....	43