

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น อำเภอเมือง จังหวัดตาก ได้ดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจ เรื่องการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง อำเภอบ้านด่านลานหอย จังหวัดสุโขทัย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ โดยได้ให้ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ ๕ งานบริการ ได้แก่ ๑) งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ๒) งานบริการด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี ๓) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ๔) งานบริการด้านสาธารณสุข และ ๕) งานบริการด้านโยธาการอนุญาตการปลูกสิ่งก่อสร้าง

วัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง อำเภอบ้านด่านลานหอย จังหวัดสุโขทัย เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง อำเภอบ้านด่านลานหอย จังหวัดสุโขทัย และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการดำเนินงานบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง อำเภอบ้านด่านลานหอย จังหวัดสุโขทัย ผลการวิจัยทำให้ได้ข้อมูลประกอบการประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง อำเภอบ้านด่านลานหอย จังหวัดสุโขทัย และสามารถนำสารสนเทศที่ได้จากการประเมินไปใช้เป็นแนวทางเพื่อนำไปประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารและฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการกำหนดแผนกลยุทธ์พัฒนางานบริการของหน่วยงานให้เป็นไปตามเป้าหมายและสอดคล้องตามความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตตำบลหนองหญ้าปล้อง อำเภอบ้านด่านลานหอย จังหวัดสุโขทัย จำนวน ๕,๒๔๙ ประกอบด้วย ๕ งานบริการ ได้แก่ ๑) งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ๒) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ๓) งานด้านการศึกษา ๔) งานด้านการจัดเก็บรายได้ และ ๕) งานด้านสาธารณสุข

เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง โดยมีลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบ มาตราส่วนประมาณค่า และข้อคำถามแบบปลายเปิด สถิติและวิธีการในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา

สรุปผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง อำเภอบ้านด่านลานหอย จังหวัดสุโขทัย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ดังนี้

๑. ความพึงพอใจต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง

๑.๑ ความพึงพอใจในภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ทั้ง ๕ ด้าน ของงานบริการทั้ง ๕ งานบริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจในการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๘๗.๑๖ คิดเป็นระดับคะแนนเท่ากับ ๑๐

๑.๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานการให้บริการด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม โดยรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๘๕, S.D=.๘๖) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๗.๗๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ประกอบด้วย อันดับแรกคือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๓, S.D.= ๑.๐๙) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก(ค่าเฉลี่ย=๔.๘๕, S.D.= .๙๗) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๖, S.D.= .๓๓) ตามลำดับ

๑.๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี

ความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานการให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๘๕, S.D= .๘๖) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๗.๗๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ประกอบด้วย อันดับแรกคือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๓, S.D.= ๑.๐๙) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก(ค่าเฉลี่ย=๔.๘๕, S.D.= .๙๗) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๖, S.D.= .๓๓) ตามลำดับ

๑.๔ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานการให้บริการด้านการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๘๖, S.D=.๙๘) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๖.๖๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ประกอบด้วยอันดับแรกคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๗,S.D.= ๑.๐๗) รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๕, S.D.= ๙๗) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๙, S.D.= .๙๖) ตามลำดับ

๑.๕ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านสาธารณสุข

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๗๖, S.D=.๙๒) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๗.๒๒ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ประกอบด้วย อันดับแรกคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๓,S.D.= ๑.๐๙) รองลงมาคือ ด้านด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๓, S.D.= ๑.๐๐) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก(ค่าเฉลี่ย=๔.๗๖,S.D.= .๙๒) ตามลำดับ

๑.๖ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านโยธาการอนุญาตการปลูกสิ่งก่อสร้าง

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานการให้บริการด้านสาธารณสุข โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๘๒, S.D.=.๙๘) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๖.๖๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ประกอบด้วยอันดับแรกคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๗,S.D.= ๑.๐๗) รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๕, S.D.= ๙๗) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๙, S.D.= .๙๖) ตามลำดับ

๒. การประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง

ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง อำเภอบ้านด่านลานหอย จังหวัดสุโขทัย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดทั้ง ๕ งานบริการ ดังนี้

๑) งานการให้บริการงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

$$(\bar{X} = ๔.๘๕ \text{ คิดเป็นร้อยละ } ๙๗.๗๐ \text{ และระดับคะแนน } ๑๐)$$

๒) งานบริการด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี

$$(\bar{X} = ๔.๘๕ \text{ คิดเป็นร้อยละ } ๙๗.๗๐ \text{ และระดับคะแนน } ๑๐)$$

๓) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

$$(\bar{X} = ๔.๘๒ \text{ คิดเป็นร้อยละ } ๙๖.๖๐ \text{ และระดับคะแนน } ๑๐)$$

๔) งานงานบริการด้านสาธารณสุข

$$(\bar{X} = ๔.๗๖ \text{ คิดเป็นร้อยละ } ๙๗.๒๒ \text{ และระดับคะแนน } ๑๐)$$

๕) งานบริการด้านโยธาการอนุญาตการปลูกสิ่งก่อสร้าง

$$(\bar{X} = ๔.๘๒ \text{ คิดเป็นร้อยละ } ๙๖.๖๐ \text{ และระดับคะแนน } ๑๐)$$

ค่าเฉลี่ยรวมจากการถ่วงน้ำหนักทั้ง ๕ งานบริการ คือ ๔.๘๒ เมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ร้อยละ ๙๗.๑๖ คิดเป็นระดับคะแนนเท่ากับ ๑๐

๓. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

๑) ควรมีการทำวิจัยโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกเพื่อทำให้ทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของประชาชนและทำให้ทราบถึงปัญหาต่าง ๆ ของประชาชน แล้วจึงดำเนินการจัดทำโครงการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

๒) ควรทำการสำรวจความคิดเห็นและความต้องการของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องในงานบริการอื่นๆ รวมถึงการจัดโครงการหน่วยบริการเคลื่อนที่ที่เป็นงานบริการที่ทำให้เจ้าหน้าที่ได้ลงพื้นที่เพื่อเข้าถึงประชาชนทำให้ประชาชนได้มีความใกล้ชิด และได้รับบริการอย่างทั่วถึงต่อไป

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นส่วนราชการหนึ่งที่มีลักษณะเป็นรูปแบบของการปกครองท้องถิ่นที่ช่วยสนองตอบต่อปัญหาและความต้องการของชุมชนภายในท้องถิ่น ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๓ พ.ศ. ๒๕๔๒) ที่กำหนดให้ อบต. หรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่บริหารส่วนท้องถิ่นอื่น เช่น สำนักงานเทศบาลส่วนท้องถิ่น ให้พัฒนาตำบลที่ตนเองปกครองทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ภารกิจต่าง ๆ ของหน่วยงานบริหารส่วนท้องถิ่น ถือเป็นภารกิจที่เป็นประโยชน์ต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขต่อชุมชนให้มีความอยู่ดี กินดี และมีความสุข เพื่อเป็นการตรวจสอบว่าหน่วยงานของรัฐบาลดำเนินงานเพื่อบริการประชาชนพึงพอใจและเป็นประโยชน์สุขอย่างแท้จริงหรือไม่ จึงจำเป็นต้องทำการประเมินผลการดำเนินงานหน่วยงานตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการขอ กำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลได้กำหนดไว้

จากเหตุผลข้างต้น องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง อำเภอบ้านด่านลานหอย จังหวัดสุโขทัย จึงได้มอบหมายให้วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น อำเภอเมือง จังหวัดตาก ดำเนินการประเมินผล ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทองแดง โดยในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ นี้ ได้เสนอให้ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการในงานบริการ ๕ งาน บริการ ได้แก่ ๑) งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ๒) งานบริการด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี ๓) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ๔) งานบริการด้านสาธารณสุข และ ๕) งานบริการด้านโยธาการอนุญาตการปลูกสิ่งก่อสร้าง ตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการขอ กำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อประเมินคุณภาพการบริการขององค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับชุมชนอย่างแท้จริง

ผลการประเมินครั้งนี้ได้สำเร็จลุล่วงแล้ว ผู้วิจัยขอขอบคุณประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้องทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลเป็นอย่างดี ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง อำเภอบ้านด่านลานหอย จังหวัดสุโขทัย ที่ให้ความอนุเคราะห์ด้านข้อมูล เอกสารต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการประเมิน รวมทั้งการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามที่ทำให้การดำเนินงานรวดเร็วมากขึ้น ผู้วิจัยหวังว่าผลการวิจัยครั้งนี้นอกจากจะทำให้องค์กรได้ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของตนเองแล้ว ยังทำให้ได้สารสนเทศที่เกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในงานบริการ เพื่อนำไปสู่การได้แนวทางการพัฒนางานบริการของหน่วยงานให้สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการต่อไป

คณะผู้วิจัย วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น