

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ในปีงบประมาณ 2562 เป็นการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง ตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 โดยมีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ

1. เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วงต่อขั้นตอนการให้บริการ, ช่องทางการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาระงาน 5 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านโยธา (2) ด้านการศึกษา (3) ด้านรายได้หรือภาษี (4) ด้านสาธารณสุข และ (5) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

2. เพื่อทราบถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง

ในการดำเนินการวิจัย คณะผู้วิจัยได้เลือกใช้วิธีดำเนินการวิจัยโดยการสำรวจความพึงพอใจ (Survey Research) และความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มเลือกเป็นตัวแทนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง จำนวน 383 ตัวอย่าง จากจำนวนตัวอย่างเป้าหมาย 400 ตัวอย่าง ภายใต้อัตราความเชื่อมั่นไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90 ในช่วงปีงบประมาณ 2562 แล้วนำมาวิเคราะห์ผลการศึกษาค่าเฉลี่ยที่ได้มาด้วยวิธีการพรรณนา และวิธีการทางสถิติโดยหาค่าเฉลี่ย (mean) และค่าอัตราส่วนร้อยละ (percentage) ซึ่งผลการศึกษาที่ได้ สรุปตามวัตถุประสงค์การศึกษาได้ ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง ในภาระงาน 5 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านโยธา (2) ด้านการศึกษา (3) ด้านรายได้หรือภาษี (4) ด้านสาธารณสุข และ (5) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยในภาพรวมทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.708) คิดเป็นร้อยละ 94.16 แยกเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อด้านโยธา

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.537) คิดเป็น ร้อยละ 90.76

ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.539) คิดเป็นร้อยละ 90.78

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.539) คิดเป็นร้อยละ 90.78

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.776) คิดเป็นร้อยละ 95.52

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ โดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.598) คิดเป็นร้อยละ 91.96

2. ความพึงพอใจต่อด้านการศึกษา

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.686) คิดเป็นร้อยละ 93.72

ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.750) คิดเป็นร้อยละ 95.00

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.711) คิดเป็นร้อยละ 94.22

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.767) คิดเป็นร้อยละ 95.34

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ โดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.728) คิดเป็นร้อยละ 94.56

3. ความพึงพอใจต่อด้านรายได้หรือภาษี

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.520) คิดเป็น ร้อยละ 90.40

ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.614) คิดเป็น ร้อยละ 92.28

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.549) คิดเป็น ร้อยละ 90.98

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.680) คิดเป็นร้อยละ 93.60

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ โดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.591) คิดเป็นร้อยละ 91.82

4. ความพึงพอใจต่อด้านสาธารณสุข

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.801)
คิดเป็นร้อยละ 96.02

ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.821)
คิดเป็นร้อยละ 96.42

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.788)
คิดเป็นร้อยละ 95.76

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด
(ค่าเฉลี่ย = 4.791) คิดเป็นร้อยละ 95.82

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ โดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย
= 4.800) คิดเป็นร้อยละ 96.00

5. ความพึงพอใจต่อด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.792)
คิดเป็นร้อยละ 95.84

ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.835)
คิดเป็นร้อยละ 96.70

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.815)
คิดเป็นร้อยละ 96.30

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด
(ค่าเฉลี่ย = 4.846) คิดเป็นร้อยละ 96.92

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ โดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย
= 4.822) คิดเป็นร้อยละ 96.44

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ในการบริหารจัดการเพื่อการบริหารสาธารณสุข
ขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง มีข้อที่ควรนำไปพิจารณาเพื่อพัฒนา แก้ไขและปรับปรุงการ
จัดทำบริการสาธารณสุขเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพแก่ประชาชนในท้องถิ่น ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วงในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน และอยากให้ทำกิจกรรมโครงการฯ ให้ต่อเนื่องกันทุกปี โดยเฉพาะการสนับสนุนทางด้านการศึกษา และด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุ

โดยมีข้อเสนอแนะให้ทางองค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง ได้มีการรณรงค์เรื่องอุบัติเหตุที่มักเกิดขึ้นบนเส้นทางคลองชลประทานในช่วงเช้าและช่วงเย็น ตอนเลิกงาน ที่มีรถยนต์พาหนะจำนวนเพิ่มขึ้นในช่วงเวลาดังกล่าว และการดูแลความสะอาดบนถนนสายรองที่ผ่านชุมชน เนื่องจากการก่อสร้างริมทางรถไฟให้มีเสี้ยววัสดุ และดิน โกลนบนถนนที่ใช้สัญจรเป็นประจำรวมถึงไฟสัญญาณ ไฟส่องทางตามจุดตัดแยกต่างๆ

กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำรายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี สำเร็จลงได้ด้วยความช่วยเหลือจากบุคคลต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง คณะผู้วิจัยขอขอบคุณ องค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วงที่ให้อบความไว้วางใจให้คณะผู้วิจัยเป็นผู้รับผิดชอบการสำรวจประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง

ขอขอบคุณคณะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วงทุกท่านที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในเรื่องข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่และกิจกรรมการทำงานต่างๆ อย่างครบถ้วน

ขอขอบคุณพี่น้องประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง ที่กรุณาสละเวลาในการตอบคำถามและให้ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วงอย่างดี

คณะผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการวิจัยที่ได้จากการดำเนิน โครงการวิจัยนี้ จะเป็นประโยชน์แก่องค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง 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