

010



รายงาน
การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อคุณภาพการให้บริการ
ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลตำหรุ
อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

โดย

อาจารย์วันชัย เจือบุญและคณะ
คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

2562

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบลดำหวัก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ในปีงบประมาณ 2562 เป็นการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบลดำหวัก ตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 โดยมีวัตถุประสงค์ 2 ประการคือ

1. เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบลดำหวักต่อขั้นตอนการให้บริการ, ช่องทางการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาระงาน 4 ด้าน ประกอบด้วย (1) งานด้านโยธา (2) งานด้านการศึกษา (3) งานด้านรายได้หรือภาษี และ (4) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

2. เพื่อทราบถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบลดำหวัก

ในการดำเนินการวิจัย คณะผู้วิจัยได้เลือกใช้วิธีดำเนินการวิจัยโดยการสำรวจความพึงพอใจ (Survey Research) และความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มเลือกเป็นตัวแทนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลตำบลดำหวัก จำนวน 362 ตัวอย่าง จากจำนวนตัวอย่างเป้าหมาย 400 ตัวอย่าง ภายใต้ระดับความเชื่อมั่นไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90 ในช่วงปีงบประมาณ 2562 แล้วนำมาวิเคราะห์ผลการศึกษาค้นคว้าที่ได้มาด้วยวิธีการพรรณนา และวิธีการทางสถิติโดยหาค่าเฉลี่ย (mean) และค่าอัตราส่วนร้อยละ (percentage) ซึ่งผลการศึกษาที่ได้ สรุปตามวัตถุประสงค์การศึกษาได้ ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบลดำหวัก ในภาระงาน 4 ด้าน ประกอบด้วย (1) งานด้านโยธา (2) งานด้านการศึกษา (3) งานด้านรายได้หรือภาษี และ (4) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยในภาพรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.537) คิดเป็นร้อยละ 90.74 แยกเป็นรายด้านดังนี้

1. ความพึงพอใจต่องานด้านโยธา

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.294) คิดเป็นร้อยละ 85.88

ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.366) คิดเป็นร้อยละ 87.32

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.373) คิดเป็น ร้อยละ 87.60

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.430) คิดเป็นร้อยละ 88.60

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.366 คิดเป็นร้อยละ 87.32

2. ความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.595) คิดเป็นร้อยละ 91.90

ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.583) คิดเป็นร้อยละ 91.66

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.597) คิดเป็นร้อยละ 91.94

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.625) คิดเป็นร้อยละ 92.50

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.600) คิดเป็นร้อยละ 92.00

3. ความพึงพอใจต่องานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.453) คิดเป็น ร้อยละ 89.06

ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.464) คิดเป็น ร้อยละ 89.28

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.439) คิดเป็น ร้อยละ 88.78

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.461) คิดเป็นร้อยละ 89.22

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.454) คิดเป็นร้อยละ 89.08

4. ความพึงพอใจต่องานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.726)

คิดเป็นร้อยละ 94.52

ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.721)

คิดเป็นร้อยละ 94.42

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.708)

คิดเป็นร้อยละ 94.16

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.755) คิดเป็นร้อยละ 95.10

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

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ในการบริหารจัดการเพื่อการบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบ่อ มีข้อที่ควรนำไปพิจารณาเพื่อพัฒนา แก้ไขและปรับปรุงการจัดทำ บริการสาธารณะเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพแก่ประชาชนในท้องถิ่น ดังนี้

พื้นที่ของตำบลตำบ่อส่วนใหญ่เป็นพื้นที่สำหรับการเกษตร ชาวบ้านประกอบอาชีพทำนา ทำสวน ทำไร่ และเลี้ยงสัตว์ มีความอุดมสมบูรณ์ มีระบบชลประทานที่ดี ทางองค์การบริหารส่วนตำบลตำบ่อ ควรส่งเสริมและสนับสนุนโครงการท่องเที่ยววิถีชีวิตชุมชนเกษตร เพื่อเป็นการขยายช่องทางด้านการตลาดสำหรับผลผลิตทางการเกษตรของชาวบ้านอีกช่องทางหนึ่ง โดยขอรับการสนับสนุนขอความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการวางแผนจัดทำโครงการดังกล่าว

องค์การบริหารส่วนตำบลควรจัดทำโครงการรณรงค์ความสะอาดร่มรื่นของสิ่งแวดล้อมในชุมชน โดยให้ชาวบ้านของแต่ละชุมชนมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาความสะอาดภายในชุมชนของตนเอง เพื่อสร้างตำบลตำบ่อ ให้เป็น “ชุมชนสีเขียวที่น่าอยู่” (GreenCommunity) เน้นวิถีชีวิตด้านการเกษตร และสภาพแวดล้อม ที่ร่มรื่นน่าอยู่



สรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลคำหूर อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ได้ดำเนินการประเมินผล
ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำหूरในด้านต่างๆ ดังนี้

1. งานด้านโยธา ร้อยละ 87.32
2. งานด้านการศึกษา ร้อยละ 92.00
3. งานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 89.08
4. งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 94.56

ระดับความพอใจของผู้รับบริการ เฉลี่ยทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับ

ระดับความพึงพอใจ

	มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป
✓	ไม่เกินร้อยละ 95
	ไม่เกินร้อยละ 90
	ไม่เกินร้อยละ 85
	ไม่เกินร้อยละ 80
	ไม่เกินร้อยละ 75
	ไม่เกินร้อยละ 70
	ไม่เกินร้อยละ 65
	ไม่เกินร้อยละ 60
	ไม่เกินร้อยละ 55
	น้อยกว่าร้อยละ 50

คะแนนเต็ม	10
คะแนนที่ได้	9

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัด	เกณฑ์ให้คะแนน	คะแนนที่ได้	แนวทางการประเมิน
ร้อยละของระดับความพึงพอใจของ บริการ			1.ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับ บริการหรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ขอรับการ ประเมิน โดยจ้างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาจาก ภายในหรือภายนอกพื้นที่จังหวัดเป็นหน่วยสำรวจ ทั้งนี้ต้อง มีการสำรวจและประเมินความพึงพอใจอย่างน้อย 4 งาน เช่น
<input type="checkbox"/> มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10		(1) งานด้านบริการกฎหมาย (2) งานด้านทะเบียน (3) งานด้าน โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (5) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (6) งานด้านการศึกษา (7) งานด้านเทศกิจ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (8) งานด้านรายได้หรือภาษี (9) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (10) งานด้านสาธารณสุข (11) งานด้านอื่นๆ
<input checked="" type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 95	9	9	
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 90	8		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 85	7		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 80	6		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 75	5		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 70	4		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 65	3		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 60	2		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 55	1		
<input type="checkbox"/> น้อยกว่าร้อยละ 50	0		ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงาน อย่าง น้อยต้องมีการกำหนดกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย (1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ (2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ (3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เอกสารหลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของ ตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น - หนังสือรับรองผลสรุปคะแนนการประเมินความ พึงพอใจจากสถาบันการศึกษา - แบบสำรวจความพึงพอใจที่ใช้ในการประเมิน - สถานที่ เอกสาร หรือหลักฐานที่แสดงถึงความพึง พอใจ - ตัวอย่างบุคคลที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ สาธารณะ

ITA 016.

ITA
016