

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น อำเภอเมือง จังหวัดตาก ได้ดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจ เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยได้ให้ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ ๕ งานบริการ ได้แก่ ๑) งานการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ๒) งานโครงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ๓) งานการบรรเทาและช่วยเหลือสาธารณภัยต่างๆ ๔) งานโครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ(สุขภาพ สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ)ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ๕) งานโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัข ประจำปี๒๕๖๕

วัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการดำเนินงานบริการองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ผลการวิจัยทำให้ได้ข้อมูลประกอบการประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก และสามารถนำสารสนเทศที่ได้จากการประเมินไปใช้เป็นแนวทางเพื่อนำไปประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารและฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการกำหนดแผนกลยุทธ์พัฒนางานบริการของหน่วยงาน ให้เป็นไปตามเป้าหมายและสอดคล้องตามความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ประกอบด้วยผู้รับบริการในงานบริการดังนี้๑) งานการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างจำนวน ๑๔ คน ๒) งานโครงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจำนวน ๙๒ คน ๓) งานการบรรเทาและช่วยเหลือสาธารณภัยต่างๆ จำนวน ๒๑๗ คน ๔) งานโครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ(สุขภาพ สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ)ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ จำนวน ๒๖๐ คน ๕) งานโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัข ประจำปี๒๕๖๕ จำนวน ๒๖๐ คน

เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน โดยมีลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบ มาตราส่วนประมาณค่า และข้อคำถามแบบปลายเปิด สถิติและวิธีการในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ การวิเคราะห์เนื้อหา

สรุปผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ดังนี้

๑. ความพึงพอใจต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

๑.๑ ความพึงพอใจในภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ทั้ง ๔ ด้าน ของงานบริการทั้ง ๕ งานบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๗๕ ร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ๙๕.๐๔ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐

๑.๒ ความพึงพอใจต่องานการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ความพึงพอใจต่องานการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๔) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๒.๘ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านอันดับแรกคือ ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๓) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๓) และเท่ากับ ๒ ด้านคือด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๖)และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๔) ตามลำดับ

๑.๓ ความพึงพอใจต่อโครงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ความพึงพอใจต่อโครงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในภาพรวมอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๖) ร้อยละ ความพึงพอใจ ๙๕.๔ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรกคือด้าน ช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๕) รองลงมาด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๙) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๖) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๘) ตามลำดับ

๑.๔ ความพึงพอใจต่องานการบรรเทาและช่วยเหลือสาธารณภัยต่างๆ

ความพึงพอใจต่องานการบรรเทาและช่วยเหลือสาธารณภัยต่างๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับมี ความพึงพอใจมากที่สุด(ค่าเฉลี่ย=๔.๗๙) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๕.๘ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน คือด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๗) และด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๐) รองลงมาคือด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๒) และด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๔) ตามลำดับ

๑.๕ ความพึงพอใจต่องานโครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้ พิการ(สุขภาพ สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ)ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

ความพึงพอใจต่องานโครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ(สุขภาพ สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ)ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๕) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๗ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นราย ด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านอันดับแรกคือด้านกระบวนการขั้นตอน การให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๙) รองลงมาด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๘) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๒) ตามลำดับ

๑.๖ ความพึงพอใจต่องานโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัข ประจำปี๒๕๖๕

ความพึงพอใจต่องานโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัข ประจำปี ๒๕๖๕ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด(ค่าเฉลี่ย=๔.๗๑) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๒.๓ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรกคือด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๘) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย= ๔.๗๒) และด้านกระบวนการ ขั้นตอนและการให้บริการ(ค่าเฉลี่ย= ๔.๖๓)

๒. การประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอสองยาง จังหวัดตาก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการด้านต่างๆ ตามลำดับดังนี้

งานบริการ / โครงการ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ คะแนน
๑) งานโครงการส่งเสริมสุขภาพและ พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ (สุขภาพ สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕	๔.๘๕	พึงพอใจมากที่สุด	๙๗	๑๐
๒) งานการบรรเทาและช่วยเหลือ สาธารณภัยต่างๆ	๔.๗๙	พึงพอใจมากที่สุด	๙๕.๘	๑๐
๓) งานโครงการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๔.๗๗	พึงพอใจมากที่สุด	๙๕.๔	๑๐
๔) งานโครงการสัตว์ปลอดโรคคน ปลอดภัย จากโรคพิษสุนัข ประจำปี ๒๕๖๕	๔.๗๑	พึงพอใจมากที่สุด	๙๔.๒	๙
๕) งานการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๔.๖๔	พึงพอใจมากที่สุด	๙๒.๘	๙
รวม	๔.๗๕	พึงพอใจมากที่สุด	๙๕.๐๔	๑๐

๓. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

๑) ควรมีการทำวิจัยโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกเพื่อให้ทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของประชาชนและทำให้ทราบถึงปัญหาต่างๆ ของประชาชน แล้วจึงดำเนินการจัดทำโครงการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

๒) ควรทำการสำรวจความคิดเห็นและความต้องการของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง ในงานบริการอื่นๆ รวมถึงการจัดโครงการหน่วยบริการเคลื่อนที่เป็นงานบริการที่ทำให้เจ้าหน้าที่ได้ ลงพื้นที่เพื่อเข้าถึงประชาชนทำให้ประชาชนได้มีความใกล้ชิด และได้รับบริการอย่างทั่วถึง

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 เพื่อเป็นการตรวจสอบว่าหน่วยงานของรัฐบาลดำเนินงานเพื่อบำรุงให้ประชาชนพึงพอใจและเป็นประโยชน์สุขอย่างแท้จริงหรือไม่ จึงจำเป็นต้องทำการประเมินผลการดำเนินงานหน่วยงานตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการขอ กำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลได้กำหนดไว้

จากเหตุผลข้างต้น องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก จึงได้มอบหมายให้วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น อำเภอเมือง จังหวัดตาก ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน โดยในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ นี้ ได้เสนอให้ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการในงานบริการ ๕ งานบริการ ได้แก่ ๑) งานการขอ อนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ๒) งานโครงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ๓) งานการบรรเทาและช่วยเหลือสาธารณภัยต่างๆ ๔) งานโครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ(สุขภาพ สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ)ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ๕) งานโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัขบ้า ประจำปี ๒๕๖๕ ตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการขอ กำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อประเมินคุณภาพการบริการขององค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับชุมชนอย่างแท้จริง

ผลการประเมินครั้งนี้ได้สำเร็จลุล่วงแล้ว คณะผู้วิจัยขอขอบคุณประชาชนผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋านทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลเป็นอย่างดี ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ที่ให้ความอนุเคราะห์ด้านข้อมูล เอกสารต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการประเมิน รวมทั้งการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามที่ทำให้การดำเนินงานรวดเร็วมากขึ้น ผู้วิจัยหวังว่าผลการวิจัยครั้งนี้นอกจากจะทำให้องค์กรได้ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของตนเองแล้ว ยังทำให้ได้สารสนเทศที่เกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในงานบริการ เพื่อนำไปสู่การได้แนวทางการพัฒนางานบริการของหน่วยงานให้สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการต่อไป

คณะผู้วิจัย วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น