

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น อำเภอเมือง จังหวัดตาก ได้ดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจ เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทองแดง อำเภอเมืองสุโขทัย จังหวัดสุโขทัย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยได้ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ ๕ งานบริการ ได้แก่ ๑) งานศูนย์บริการร่วม ๒) งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ๓) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ๔) งานบริการข้าราชการ ๕) งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

วัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทองแดง อำเภอเมืองสุโขทัย จังหวัดสุโขทัย เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทองแดง อำเภอเมืองสุโขทัย จังหวัดสุโขทัย และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการดำเนินงานบริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังทองแดง อำเภอเมืองสุโขทัย จังหวัดสุโขทัย ผลการวิจัยทำให้ได้ข้อมูลประกอบการประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทองแดง อำเภอเมืองสุโขทัย จังหวัดสุโขทัย และสามารถนำสารสนเทศที่ได้จากการประเมินไปใช้เป็นแนวทางเพื่อนำไปประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารและฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการกำหนดแผนกลยุทธ์พัฒนางานบริการของหน่วยงาน ให้เป็นไปตามเป้าหมายและสอดคล้องตามความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลวังทองแดง อำเภอเมืองสุโขทัย จังหวัดสุโขทัย ประกอบด้วยผู้รับบริการในงานบริการดังนี้ ๑) งานศูนย์บริการร่วมจำนวน ๒๔ คน ๒) งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมจำนวน ๒๑๔ คน ๓) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจำนวน ๑๗๕ คน ๔) งานบริการข้าราชการจำนวน ๒๙๑ คน ๕) งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมจำนวน ๑๓๒ คน

เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทองแดง โดยมีลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบ มาตราส่วนประมาณค่า และข้อคำถามแบบปลายเปิด สถิติและวิธีการในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา

สรุปผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทองแดง อำเภอเมืองสุโขทัย จังหวัดสุโขทัย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ดังนี้

๑. ความพึงพอใจต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทองแดง

๑.๑ ความพึงพอใจในภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทองแดง ทั้ง ๔ ด้าน ของงานบริการทั้ง ๕ งานบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๗๓ ร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ๙๔.๖ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙

๑.๒ ความพึงพอใจต่องานศูนย์บริการร่วม

ความพึงพอใจต่องานศูนย์บริการร่วม ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๑) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๒.๒ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ เมื่อพิจารณาเป็นราย

ด้านพบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรกคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย= ๔.๗๒) ด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๘) รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย= ๔.๕๔) และด้าน ด้านกระบวนการ ขั้นตอนและการให้บริการ(ค่าเฉลี่ย=๔.๕๓)

๑.๓ ความพึงพอใจต่องานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจต่องานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๑) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๒.๒ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านอันดับแรกคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๓) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๖) และเท่ากัน ๒ ด้านคือ ด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๔)และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๔) ตามลำดับ

๑.๔ ความพึงพอใจต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๖) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๕.๒ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรกคือด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๑) รองลงมาด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๖) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๖) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๘) ตามลำดับ

๑.๕ ความพึงพอใจต่องานบริการชำระภาษี

ความพึงพอใจต่องานบริการชำระภาษี ในภาพรวมอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด(ค่าเฉลี่ย=๔.๗๙) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๕.๘ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน คือด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๗)และ ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๐) รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๒) และ ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๔) ตามลำดับ

๑.๖ ความพึงพอใจต่องานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ความพึงพอใจต่องานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๔) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๖.๘ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านอันดับแรกคือ ด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๘) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๓) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๒) รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๒) ตามลำดับ

๒. การประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทองแดง

ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทองแดงประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดทั้ง ๕ งานบริการ ดังนี้

งานบริการ / โครงการ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ระดับ คะแนน
๑) งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	๔.๘๔	พึงพอใจมากที่สุด	๙๖.๘	๑๐
๒) งานบริการข้าราชการ	๔.๗๙	พึงพอใจมากที่สุด	๙๕.๘	๑๐
๓) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๔.๗๖	พึงพอใจมากที่สุด	๙๕.๒	๑๐
๔) งานศูนย์บริการร่วม	๔.๖๕	พึงพอใจมากที่สุด	๙๓	๘
๕) งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๔.๖๑	พึงพอใจมากที่สุด	๙๒.๒	๘
รวม	๔.๗๓	พึงพอใจมากที่สุด	๙๔.๖	๙

๓. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

๑) ควรมีการทำวิจัยโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกเพื่อให้ทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของประชาชนและทำให้ทราบถึงปัญหาต่างๆ ของประชาชน แล้วจึงดำเนินการจัดทำโครงการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

๒) ควรทำการสำรวจความคิดเห็นและความต้องการของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องในงานบริการอื่นๆ รวมถึงการจัดโครงการหน่วยบริการเคลื่อนที่เป็นงานบริการที่ทำให้เจ้าหน้าที่ได้ลงพื้นที่เพื่อเข้าถึงประชาชนทำให้ประชาชนได้มีความใกล้ชิด 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 ถือเป็นภารกิจที่เป็นประโยชน์ต่อการให้บริการด้านสาธารณะต่อชุมชนให้มีความอยู่ดี กินดี และมีความสุข เพื่อเป็นการตรวจสอบว่าหน่วยงานของรัฐบาลดำเนินงานเพื่อมุ่งให้ประชาชนพึงพอใจและเป็นประโยชน์สุขอย่างแท้จริงหรือไม่ จึงจำเป็นต้องทำการประเมินผลการดำเนินงานหน่วยงานตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการขอกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลได้กำหนดไว้

จากเหตุผลข้างต้น องค์การบริหารส่วนตำบลวังทองแดง อำเภอเมืองสุโขทัย จังหวัดสุโขทัย จึงได้มอบหมายให้วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น อำเภอเมือง จังหวัดตาก ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทองแดง โดยในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ นี้ ได้เสนอให้ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการในงานบริการ ๕ งานบริการ ได้แก่ ๑) งานศูนย์บริการร่วม ๒) งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ๓) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ๔) งานบริการชำระภาษี ๕) งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการขอกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อประเมินคุณภาพการบริการขององค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับชุมชนอย่างแท้จริง

ผลการประเมินครั้งนี้ได้สำเร็จลุล่วงแล้ว ผู้วิจัยขอขอบคุณประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลเป็นอย่างดี ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังทองแดง อำเภอเมืองสุโขทัย จังหวัดสุโขทัย ที่ให้ความอนุเคราะห์ด้านข้อมูลเอกสารต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการประเมิน รวมทั้งการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามที่ทำให้การดำเนินงานรวดเร็วมากขึ้น ผู้วิจัยหวังว่าผลการวิจัยครั้งนี้นอกจากจะทำให้องค์กรได้ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของตนเองแล้ว ยังทำให้ได้สารสนเทศที่เกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในงานบริการ เพื่อนำไปสู่การได้แนวทางการพัฒนางานบริการของหน่วยงานให้สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการต่อไป

คณะผู้วิจัย วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น