



รายงานการวิจัย

เรื่อง

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ
การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอินทร์แปลง

อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลอินทร์แปลง

อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร

โดย

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

กันยายน ๒๕๖๒

คำนำ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอินทร์แปลง อำเภอมโนรมย์ จังหวัดสุพรรณบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอินทร์แปลง ในงานบริการ ๔ งาน ได้แก่ งานบริการกองทุนธนาคารขยะชุมชน งานบริการเศรษฐกิจชุมชน งานบริการน้ำประปาชุมชน และงานจัดเก็บภาษี โดยเป็นการประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการตามมิติที่ ๒ คุณภาพการให้บริการ ซึ่งจะนำผลการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และประกอบการพิจารณากำหนดประโยชน์ตอบแทนให้กับผู้ปฏิบัติงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยเก็บรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอินทร์แปลง ซึ่งคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุพรรณบุรี ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ดำเนินการวิจัยอันเป็นความร่วมมือระหว่างสถาบันการศึกษา กับหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นการให้บริการทางวิชาการแก่ท้องถิ่น

คณะวิทยาการจัดการ ขอขอบคุณประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอินทร์แปลง คณะผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลอินทร์แปลงที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลจนทำให้การดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

คณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุพรรณบุรี

บทสรุปผู้บริหาร

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอินทร์แปลง อำเภอมัญจาคีรี จังหวัดขอนแก่น ใช้วิธีดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอินทร์แปลง ในงานบริการ ๔ งาน ได้แก่ งานบริการกองทุนธนาคารขยะชุมชน งานบริการเศรษฐกิจชุมชน งานบริการน้ำประปาชุมชน และงานจัดเก็บภาษี

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอินทร์แปลง จำนวน ๓๕๕ คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบจัดกลุ่ม (cluster sampling) และแต่ละกลุ่มเลือกตัวอย่างด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental selection) จากประชากรทั้งหมด จำนวน ๔,๓๔๗ คน สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการศึกษา

๑. โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอินทร์แปลง อำเภอมัญจาคีรี จังหวัดขอนแก่น ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๒ คิดเป็นร้อยละระดับความพึงพอใจ ๙๖.๔

เมื่อพิจารณาภาพรวมตามงานบริการ ปรากฏว่า ทุกงานบริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยงานบริการกองทุนธนาคารขยะชุมชน คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓ (ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๖) งานบริการเศรษฐกิจชุมชน คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๒ (ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๔) งานบริการน้ำประปาชุมชน คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๐ (ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๐) และงานจัดเก็บภาษีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๑ (ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๒)

เมื่อพิจารณาภาพรวมตามคุณภาพการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจมีค่าสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๖ รองลงมา คือ ด้านการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๖.๔, ๙๖.๒ และ ๙๖.๐ ตามลำดับ

๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอินทร์แปลง อำเภอมัญจาคีรี จังหวัดขอนแก่น แยกตามงานบริการ

งานบริการกองทุนธนาคารขยะชุมชน ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คุณภาพการให้บริการโดยรวมเท่ากับร้อยละ ๙๖.๖ โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๘

งานบริการเศรษฐกิจชุมชน ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คุณภาพการให้บริการโดยรวมเท่ากับร้อยละ ๙๖.๔ โดยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๘

งานบริการน้ำประปาชุมชน ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คุณภาพการให้บริการโดยรวมเท่ากับร้อยละ ๙๖.๐ โดยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๘

งานจัดเก็บภาษี ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คุณภาพการให้บริการโดยรวมเท่ากับร้อยละ ๙๖.๒ โดยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๘

สรุปผลการประเมินตามมิติที่ ๒ คุณภาพการให้บริการ
ตัวชี้วัดที่ ๒.๑ ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจจากงานบริการ

๑. งานบริการกองทุนธนาคารขยะชุมชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๖
๒. งานบริการเศรษฐกิจชุมชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๔
๓. งานบริการน้ำประปาชุมชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๐
๔. งานจัดเก็บภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๒

ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๖
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๐
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๒
๔. ด้านการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๔

ในภาพรวมจากงานบริการทั้ง ๔ งาน และคุณภาพการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเท่ากับร้อยละ ๙๖.๔ ดังนั้น คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอินทร์แปลง อยู่ในเกณฑ์คะแนนระดับ ๑๐

ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

- ☒ มากกว่าร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป
- ☐ ไม่เกินร้อยละ ๙๕
- ☐ ไม่เกินร้อยละ ๙๐
- ☐ ไม่เกินร้อยละ ๘๕

คะแนนคุณภาพการให้บริการ

- ระดับ ๑๐
- ระดับ ๙
- ระดับ ๘
- ระดับ ๗

- ☐ ไม่เกินร้อยละ ๘๐
☐ ไม่เกินร้อยละ ๗๕
☐ ไม่เกินร้อยละ ๗๐
☐ ไม่เกินร้อยละ ๖๕
☐ ไม่เกินร้อยละ ๖๐
☐ ไม่เกินร้อยละ ๕๕
☐ น้อยกว่าร้อยละ ๕๐

ระดับ ๖

ระดับ ๕

ระดับ ๔

ระดับ ๓

ระดับ ๒

ระดับ ๑

ระดับ ๐

ข้อเสนอแนะ

๑. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ในการปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ขององค์การบริหารส่วนตำบลอินทร์แปลง อำเภอมัญจาคีรี จังหวัดขอนแก่น ทวงผู้บริหารควรนำผลจากการประเมินไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการจัดทำโครงการ/กิจกรรมตามยุทธศาสตร์ เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ เช่น ยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจตามแนวทางปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง เป็นต้น

๒. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ ควรนำผลการประเมินไปใช้เป็นแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น ดังนี้

๒.๑ งานบริการกองทุนธนาคารขยะชุมชน จากโครงการธนาคารขยะซึ่งเป็นโครงการเชิงการจัดขยะ ดังนั้น ควรมีโครงการ/กิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อมเชิงรุกเพื่อป้องกันตั้งแต่ต้นโดยการลดปริมาณขยะในชุมชน เช่น โครงการผลิตปุ๋ยหมักจากเศษอาหาร เพื่อให้ประชาชนได้ตระหนักถึงปัญหาสิ่งแวดล้อมในชุมชนที่เกิดจากขยะล้นเมือง เป็นการช่วยลดปริมาณขยะ และลดแหล่งที่ก่อให้เกิดเชื้อโรค ซึ่งจะส่งผลดีต่อสุขภาพอนามัยของประชาชนในอีกทางหนึ่ง

๒.๒ งานบริการเศรษฐกิจชุมชน ควรมีการเสริมในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยเฉพาะด้านความสามารถ และทักษะความชำนาญในการให้บริการ เพื่อเป็นการเสริมจากการให้ความรู้ของวิทยากรที่มาฝึกอบรม นอกจากนี้ อาจมีโครงการอบรมให้ความรู้ด้านการตลาดออนไลน์ เพื่อให้สินค้าของกลุ่มมีช่องทางการจำหน่ายเพิ่มขึ้น เป็นการยกระดับรายได้ ซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน และยังสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลด้านเศรษฐกิจดิจิทัลยุค ๔.๐

๒.๓ งานบริการน้ำประปาชุมชน ควรมีการเสริมด้านการเตรียมความพร้อมของข้อมูลต่าง ๆ เพื่อรองรับการบริการ เช่น การสำรวจปริมาณความต้องการใช้น้ำประปา สภาพพื้นที่ที่เหมาะสมกับระบบการจ่ายน้ำ แหล่งน้ำบาดาล สภาพการใช้งานระบบประปาหมู่บ้านที่มีอยู่เดิม เป็นต้น รวมทั้งการจัดสรรงบประมาณในส่วนของการบำรุงรักษาระบบประปาของแต่ละหมู่บ้าน

๒.๔ งานจัดเก็บภาษี ควรมีการเสริมด้านช่องทางการให้บริการ เช่น การทำป้ายแสดงวิธีการและหลักการคิดภาษีแก่ผู้มีหน้าที่เสียภาษีแต่ละประเภท หรือจัดทำแผ่นพับแนะนำการชำระภาษี เพื่อให้เกิดความเข้าใจและความยุติธรรมในการเสียภาษี รวมทั้งกรณีมีความล่าช้าในการเสียภาษี ควรมีการติดตามอย่างใกล้ชิดโดยทำหนังสือทวงถามไปยังผู้ค้างชำระภาษีอย่างต่อเนื่อง

๓. ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

ควรมีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอินทร์แปลง ให้ครอบคลุมทุกงานบริการทั้งภารกิจหลักและภารกิจรอง และจากโครงการ/กิจกรรมตามยุทธศาสตร์ต่าง ๆ ตลอดจนการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการ เพื่อนำผลการศึกษามาปรับปรุงการบริการให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้น