

การสำรวจเพื่อการประเมินคุณภาพและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

รายงานการประเมินคุณภาพและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการใน 4 งาน คือ งานบริการด้านสาธารณสุข (โครงการคัดแยกขยะธนาคารขยะ) จำนวน 175 คน งานบริการด้านสร้างความเข้มแข็งของชุมชน (โครงการส่งเสริมอาชีพ) จำนวน 80 คน งานบริการด้านสวัสดิการและสังคม (พัฒนาคุณภาพชีวิต) จำนวน 287 คน และงานบริการด้านการศึกษา จำนวน 36 คน โดยใช้วิธีคำนวณจากสูตรกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ

ผลการวิจัยพบว่า

1. ประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 51-60 ปี ประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร และผู้รับบริการส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ 20 ปีขึ้นไป

2. สรุปผลการประเมินคุณภาพงานบริการ โดยภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.20 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 92.80 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 92.00 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 91.60

3. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่องานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.40 เมื่อพิจารณาแยกตามประเภทของงานบริการ พบว่า ทุกงานมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ งานบริการด้านการศึกษา ร้อยละ 93.40 รองลงมาคือ งานบริการด้านสาธารณสุข (โครงการคัดแยกขยะธนาคารขยะ) ร้อยละ 93.00 งานบริการด้านสร้างความเข้มแข็งของชุมชน (โครงการส่งเสริมอาชีพ) ร้อยละ 92.00 และงานบริการด้านสวัสดิการและสังคม (พัฒนาคุณภาพชีวิต) ร้อยละ 91.60

สรุปโดยภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 92.40 เมื่อเทียบเป็นคะแนนเพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ได้เท่ากับ 9 คะแนน

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา ร่วมกับ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ดำเนินการวิจัย เรื่อง การประเมินคุณภาพและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ใน 4 ภารกิจงาน คือ 1) งานบริการด้านสาธารณสุข (โครงการคัดแยกขยะ ธนาคารขยะ) 2) งานบริการด้านสร้างความเข้มแข็งของชุมชน (โครงการส่งเสริมอาชีพ) 3) งานบริการด้านสวัสดิการและสังคม (พัฒนาคุณภาพชีวิต) และ 4) งานบริการด้านการศึกษา โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 กำหนดกรอบงานที่จะประเมินความพึงพอใจในแต่ละงาน ประกอบไปด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การสำรวจครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสัมภาษณ์และแบบสอบถาม ผู้รับบริการคือ ประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา ผลการเก็บข้อมูลวิจัยได้รับความร่วมมืออย่างดีจากคณะผู้บริหารและบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา ตลอดจนประชาชนผู้รับบริการทุกท่านที่ได้กรุณาเสียสละเวลาในการให้ข้อมูลและตอบแบบสอบถาม จนทำให้การดำเนินการวิจัยสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ขอขอบคุณทุกท่านไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

สารบัญ

	หน้า
ปกใน	(1)
บทสรุปผู้บริหาร	(2)
คำนำ	(3)
สารบัญ	(4)
สารบัญตาราง	(7)
สารบัญแผนภูมิ	(10)
บทที่	
1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	7
ความหมายของการให้บริการ	7
ลักษณะองค์ประกอบของการบริการ	9
การประเมินคุณภาพการให้บริการ	12
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	16
ความหมายของความพึงพอใจ	16
การประเมินความพึงพอใจ	17
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ	19
ลักษณะของความพึงพอใจในการให้บริการ	19
ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ	21
ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ	23
การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ	24
ความหมายของการประเมิน	24
องค์ประกอบของการประเมินความพึงพอใจ	25

สารบัญ

บทที่	หน้า
ขั้นตอนการประเมินความพึงพอใจ	27
ข้อมูลเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา	29
สภาพทั่วไป	29
โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา	31
กระบวนการบริการของงานที่ลดระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน	31
โครงการรณรงค์คัดแยกขยะ ธนาคารขยะ เพื่อลดปริมาณขยะและสิ่งแวดล้อม ประจำปี 2563	32
โครงการส่งเสริมอาชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา ประจำปี 2563	33
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	35
สรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย	43
3 วิธีดำเนินการวิจัย	44
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	44
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	45
การเก็บรวบรวมข้อมูล	46
วันลงพื้นที่สำรวจข้อมูล	47
การวิเคราะห์ข้อมูล	47
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	49
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	50
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	50
การวิเคราะห์ข้อมูล	50
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	51
ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	51
ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภอ ไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี	54
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี	60
ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี	82

สารบัญ

บทที่	หน้า
5	สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย
	วิธีดำเนินการวิจัย
	สรุปผลการวิจัย
	อภิปรายผลการวิจัย
	ข้อเสนอแนะ
เอกสารอ้างอิง	92
ภาคผนวก	96
	ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
	ภาคผนวก ข ประมวลภาพกิจกรรมการสำรวจข้อมูล
ประวัติผู้วิจัย	107

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
3.1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	45
4.1	สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	50
4.2	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ ระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา โดยภาพรวม	54
4.3	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ ระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสาโดยภาพรวม (ด้านการให้บริการ)	55
4.4	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา งานบริการด้านสาธารณสุข (โครงการคัดแยกขยะ ธนาคารขยะ)	56
4.5	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา งานบริการด้านสร้างความเข้มแข็งของชุมชน (โครงการส่งเสริมอาชีพ)	57
4.6	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา งานบริการด้านสวัสดิการและสังคม (พัฒนาคุณภาพชีวิต)	58
4.7	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา งานบริการด้านการศึกษา	59
4.8	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ ความพึงพอใจของประชาชนต่องานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา โดยภาพรวม	60
4.9	ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการรายด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา โดยภาพรวม	61
4.10	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบริการด้านสาธารณสุข (โครงการคัดแยกขยะ ธนาคารขยะ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา โดยภาพรวม	62
4.11	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบริการด้านสาธารณสุข (โครงการคัดแยกขยะ ธนาคารขยะ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา ด้านขั้นตอนการให้บริการ	63
4.12	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบริการด้านสาธารณสุข (โครงการคัดแยกขยะ ธนาคารขยะ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา ด้านช่องทางกรให้บริการ	64

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.13	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบริการด้านสาธารณสุข (โครงการคัดแยกขยะ ธนาคารขยะ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	65
4.14	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบริการด้านสาธารณสุข (โครงการคัดแยกขยะ ธนาคารขยะ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	66
4.15	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบริการด้านสร้างความเข้มแข็งของชุมชน (โครงการส่งเสริมอาชีพ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา โดยภาพรวม	67
4.16	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบริการด้านสร้างความเข้มแข็งของชุมชน (โครงการส่งเสริมอาชีพ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา ด้านขั้นตอนการให้บริการ	68
4.17	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบริการด้านสร้างความเข้มแข็งของชุมชน (โครงการส่งเสริมอาชีพ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา ด้านช่องทางการให้บริการ	69
4.18	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบริการด้านสร้างความเข้มแข็งของชุมชน (โครงการส่งเสริมอาชีพ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	70
4.19	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบริการด้านสร้างความเข้มแข็งของชุมชน (โครงการส่งเสริมอาชีพ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	71
4.20	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบริการด้านสวัสดิการและสังคม (พัฒนาคุณภาพชีวิต) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา โดยภาพรวม	72
4.21	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบริการด้านสวัสดิการและสังคม (พัฒนาคุณภาพชีวิต) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา ด้านขั้นตอนการให้บริการ	73
4.22	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบริการด้านสวัสดิการและสังคม (พัฒนาคุณภาพชีวิต) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา ด้านช่องทางการให้บริการ	74

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.23	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบริการด้านสวัสดิการและสังคม (พัฒนาคุณภาพชีวิต) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	75
4.24	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบริการด้านสวัสดิการและสังคม (พัฒนาคุณภาพชีวิต) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	76
4.25	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบริการด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา โดยภาพรวม	77
4.26	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบริการด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา ด้านขั้นตอนการให้บริการ	78
4.27	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบริการด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา ด้านช่องทางการให้บริการ	79
4.28	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบริการด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	80
4.29	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบริการด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	81
4.30	ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการงานบริการด้านสาธารณสุข (โครงการคัดแยกขยะ ธนาคารขยะ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา	82
4.31	ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการงานบริการด้านสวัสดิการและสังคม (พัฒนาคุณภาพชีวิต) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา	83

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
2.1 สรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย	43