

การสำรวจเพื่อการประเมินคุณภาพและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

รายงานการประเมินคุณภาพและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการใน 4 งาน คือ งานด้านบริหารงานทั่วไปเกี่ยวกับการรักษาความสงบภายใน (กิจกรรมของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน) จำนวน 132 คน งานด้านบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่นๆ (โครงการสำรวจข้อมูลสัตว์และขึ้นทะเบียนสัตว์ตามโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า) จำนวน 243 คน งานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปโภค) จำนวน 243 คน และงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้จำนวน 304 คน โดยใช้วิธีคำนวณจากสูตรกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ

ผลการวิจัยพบว่า

1. สรุปผลการประเมินคุณภาพงานบริการ โดยภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 92.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 92.80 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 92.20 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 91.60 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.20

2. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่องานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 92.60 เมื่อพิจารณาแยกตามประเภทของงานบริการ พบว่า ทุกงานมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ งานด้านบริหารงานทั่วไปเกี่ยวกับการรักษาความสงบภายใน (กิจกรรมของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน) ร้อยละ 93.00 รองลงมาคือ งานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปโภค) ร้อยละ 92.00 งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ ร้อยละ 91.80 และงานด้านบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่นๆ (โครงการสำรวจข้อมูลสัตว์และขึ้นทะเบียนสัตว์ตามโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า) ร้อยละ 91.60

สรุปโดยภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 92.40 เมื่อเทียบเป็นคะแนนเพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ได้เท่ากับ 9 คะแนน

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา ร่วมกับ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ดำเนินการวิจัย เรื่อง การประเมินคุณภาพและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ใน 4 ภารกิจงาน คือ 1) งานด้านบริหารงานทั่วไปเกี่ยวกับการรักษาความสงบภายใน (กิจกรรมของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน) 2) งานด้านบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่นๆ (โครงการสำรวจข้อมูลสัตว์และขึ้นทะเบียนสัตว์ตามโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า) 3) งานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปโภค) และ 4) งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 กำหนดกรอบงานที่จะประเมินความพึงพอใจในแต่ละงาน ประกอบไปด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การสำรวจครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสัมภาษณ์และแบบสอบถาม ผู้รับบริการคือ ประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา ผลการเก็บข้อมูลวิจัยได้รับความร่วมมือที่ดีจากคณะผู้บริหารและบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา 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	4
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
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	32
สรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย	40
3 วิธีดำเนินการวิจัย	42
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	42
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	43
การเก็บรวบรวมข้อมูล	44
วันลงพื้นที่สำรวจข้อมูล	45
การวิเคราะห์ข้อมูล	45
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	47
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	48
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	48
การวิเคราะห์ข้อมูล	48
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	49
ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	49
ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภอ ไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี	52
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี	58
ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี	80
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	81
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	81
วิธีดำเนินการวิจัย	81

สารบัญ

บทที่	หน้า
สรุปผลการวิจัย	83
อภิปรายผลการวิจัย	85
ข้อเสนอแนะ	87
เอกสารอ้างอิง	89
ภาคผนวก	94
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	95
ภาคผนวก ข ประมวลภาพกิจกรรมการสำรวจข้อมูล	102
ประวัติผู้วิจัย	105

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
3.1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	43
4.1	สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	49
4.2	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ ระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา โดยภาพรวม	52
4.3	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ ระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสาโดยภาพรวม (ด้านการให้บริการ)	53
4.4	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา งานด้านบริหารงานทั่วไปเกี่ยวกับการรักษาความสงบภายใน (กิจกรรมของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน)	54
4.5	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา งานด้านบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่นๆ (โครงการสำรวจข้อมูลสัตว์และขึ้นทะเบียนสัตว์ตามโครงการสัตว์ปลอดโรคคนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า)	55
4.6	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา งานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปโภค)	56
4.7	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้	57
4.8	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ ความพึงพอใจของประชาชนต่องานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา โดยภาพรวม	58
4.9	ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการรายด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา โดยภาพรวม	59
4.10	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านบริหารงานทั่วไปเกี่ยวกับการรักษาความสงบภายใน (กิจกรรมของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา โดยภาพรวม	60
4.11	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านบริหารงานทั่วไปเกี่ยวกับการรักษาความสงบภายใน (กิจกรรมของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา ด้านขั้นตอนการให้บริการ	61

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.12	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านบริหารงานทั่วไปเกี่ยวกับการรักษาความสงบภายใน (กิจกรรมของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา ด้านช่องทางการให้บริการ	62
4.13	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านบริหารงานทั่วไปเกี่ยวกับการรักษาความสงบภายใน (กิจกรรมของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	63
4.14	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านบริหารงานทั่วไปเกี่ยวกับการรักษาความสงบภายใน (กิจกรรมของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	64
4.15	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่นๆ (โครงการสำรวจข้อมูลสัตว์และขึ้นทะเบียนสัตว์ตามโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา โดยภาพรวม	65
4.16	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่นๆ (โครงการสำรวจข้อมูลสัตว์และขึ้นทะเบียนสัตว์ตามโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา ด้านขั้นตอนการให้บริการ	66
4.17	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่นๆ (โครงการสำรวจข้อมูลสัตว์และขึ้นทะเบียนสัตว์ตามโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา ด้านช่องทางการให้บริการ	67
4.18	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่นๆ (โครงการสำรวจข้อมูลสัตว์และขึ้นทะเบียนสัตว์ตามโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	68
4.19	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่นๆ (โครงการสำรวจข้อมูลสัตว์และขึ้นทะเบียนสัตว์ตามโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	69

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.20	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปโภค) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา โดยภาพรวม	70
4.21	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปโภค) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา ด้านขั้นตอนการให้บริการ	71
4.22	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปโภค) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา ด้านช่องทางการให้บริการ	72
4.23	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปโภค) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	73
4.24	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปโภค) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	74
4.25	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา โดยภาพรวม	75
4.26	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา ด้านขั้นตอนการให้บริการ	76
4.27	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา ด้านช่องทางการให้บริการ	77
4.28	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	78
4.29	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	79
4.30	ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา	80

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
2.1 สรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย	41