



รายงานวิจัย
เรื่อง

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อไร่ อำเภอยะบรี จังหวัดเพชรบูรณ์

คณะผู้วิจัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สำราญ ห้วยคำ

อาจารย์ ดร.ศิรินภา พรหมคำ

ดร.ณัฐวดี บึงจันทร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

กันยายน 2561

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อรัง อำเภอยะบوري จังหวัดเพชรบูรณ์ ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อรัง อำเภอยะบوري จังหวัดเพชรบูรณ์ ผู้ศึกษาวิเคราะห์จากค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่อเรื่องดังกล่าว โดยกำหนดเกณฑ์ค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51 - 5.00	พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.51 - 4.50	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51 - 3.50	พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.51 - 2.50	พึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.50	พึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อรัง

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	การแปลผล
1. ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	4.49	.60	89.86	มาก
2. ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	4.47	.60	89.58	มาก
3. ด้านการศึกษา	4.50	.56	90.04	มาก
4. ด้านเทศกิจ/ป้องกันสาธารณภัย	4.57	.51	91.54	มากที่สุด
5. ด้านรายได้/ภาษี	4.58	.55	91.75	มากที่สุด
6. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.50	.61	90.14	มาก
7. ด้านสาธารณสุข	4.55	.60	91.05	มากที่สุด
รวม	4.52	.50	90.45	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อรัง อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.45 ($\bar{X} = 4.52$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน และอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านรายได้/ภาษี คิดเป็นร้อยละ 91.75 ($\bar{X} = 4.58$) รองลงมา คือ ด้านเทศกิจ/ป้องกันสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 91.54 ($\bar{X} = 4.57$) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 91.05 ($\bar{X} = 4.55$) ด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 90.56 ($\bar{X} = 4.52$) ด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 90.04 ($\bar{X} = 4.50$) ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 89.86 ($\bar{X} = 4.49$) และ ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 89.58 ($\bar{X} = 4.47$) ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อรัง อำเภอยะบะบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่มีภูมิลำเนาในพื้นที่ศึกษา จำนวน 400 คน แล้วนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาสรุปได้ ดังนี้

ข้อมูลทั่วไป

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป สรุปว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-40 มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกร มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อรัง อำเภอยะบะบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อรัง อยู่ในระดับมากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน และอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ

1. ด้านรายได้/ภาษี ความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.75
2. ด้านเทคนิค/ป้องกันสาธารณภัย ความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.54
3. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.05
4. ด้านสาธารณสุข ความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.56
5. ด้านการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 90.04
6. ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 89.86
7. ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 89.58

สรุปได้ว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อเรียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.54

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการประชาชนของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อเรียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อเรียง อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ

1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.789
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.80
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.13
4. ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.64

สรุปได้ว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อเรียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.05

สรุปในภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการและการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อเรียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับมากที่สุด เฉลี่ยร้อยละ 91.25

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อเรียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม มีประเด็นที่น่าสนใจมีดังนี้

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อเรียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

1.1 ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ เป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่น ๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อเรียง ขาดการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนร่วมมือกันรักษาความสะอาดสถานที่สาธารณะอย่างต่อเนื่อง เพราะในการรักษาความสะอาดนั้น จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกคนที่อยู่ในชุมชน ด้วยการสร้างและปลูกจิตสำนึก โดยต้องรณรงค์ประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องเพื่อให้คนในชุมชนตระหนักและเห็นถึงความสำคัญของการรักษาความสะอาดบริเวณที่เป็นสถานที่ส่วนรวม รวมถึงการจัดหาถังขยะในที่สาธารณะให้มีจำนวนเพียงพอ

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อเรียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

2.1 ด้านช่องทางการให้บริการ เป็นด้านที่มีค่าน้อยกว่าด้านอื่น ๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ทาง องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อไร่ ขาดการทำผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน จึงทำให้ประชาชนที่มาติดต่อและใช้บริการเสียเวลาในการติดต่อราชการ ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการวิจัยพบว่าด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ เป็นด้านที่มีค่าน้อยกว่าด้านอื่น ๆ เพราะฉะนั้นควรมีการณรงค์ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนร่วมมือกันรักษาความสะอาดสถานที่สาธารณะอย่างต่อเนื่อง และควรจัดหาถังขยะมาบริการในที่สาธารณะให้เพียงพอ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ เป็นด้านที่มีค่าน้อยกว่าด้านอื่น ๆ เพราะฉะนั้นควรมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน และควรมีช่องทางการบริการที่หลากหลายเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการและควรจัดทำคู่มือความคิดเห็น/ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อจะได้รู้ความต้องการของประชาชนที่เขตที่รับผิดชอบ และนำข้อคิดเห็นต่าง ๆ มาพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น