

บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี้อครีคั่นไชย อำเภอมะนัง จังหวัดสตูล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 คณะผู้ศึกษาได้ทำการสำรวจและจัดเก็บข้อมูลภาคสนาม โดยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างครอบคลุมทุกหมู่บ้าน ในเขตการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี้อครีคั่นไชย จำนวน 387 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการต่องานด้านต่างๆ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลเตี้อครีคั่นไชย ได้เลือกงานบริการที่ประสงค์จะขอรับการประเมิน 4 งานบริการ โดยเรียงลำดับตามความสำคัญ ดังนี้ 1) งานโครงสร้างพื้นฐาน 2) งานสังคมสงเคราะห์ 3) งานสาธารณสุข และ 4) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยในแต่ละงานนั้นได้ทำการศึกษาและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี้อครีคั่นไชย มีการกำหนดกรอบงานที่ทำการศึกษาและประเมินความพึงพอใจ ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี้อครีคั่นไชย โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจการให้บริการในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.60 เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี้อครีคั่นไชย ใน 4 งาน พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่องานสาธารณสุขมากที่สุด รองลงมาเป็นงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ตามมาด้วยงานสังคมสงเคราะห์ และงานโครงสร้างพื้นฐาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70, 4.59 4.56 และ 4.47 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาตามคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตามมาด้วยด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69, 4.60, 4.54 และ 4.49 ตามลำดับ

คณะผู้ศึกษา

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	ก
สารบัญ.....	ข
สารบัญตาราง.....	ง
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ.....	1-5
1.1 ที่มาและความสำคัญของการศึกษา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	2
1.3 ขอบเขตของการศึกษา.....	2
1.4 กรอบแนวความคิดการศึกษา.....	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	5-25
2.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลเดื่อศรีคันไชย.....	5
2.2 ความหมายและความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	12
2.3 วัตถุประสงค์และหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	14
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	15
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	19
2.6 เอกสารที่เกี่ยวข้อง.....	21
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา.....	26-28
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	26
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	27
3.3 การทดสอบเครื่องมือการศึกษา.....	27
3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	28
3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	28
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	28
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	29-48
4.1 ผลการศึกษาสถานภาพข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม.....	29
4.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานโครงสร้างพื้นฐาน.....	31
4.3 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานงานสังคมสงเคราะห์.....	35
4.4 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานงานสาธารณสุข.....	39
4.5 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานงานป้องกัน.....	43

สารบัญ

	หน้า
4.6 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการโดยภาพรวม.....	47
4.7 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะของผู้รับบริการในแต่ละด้าน.....	48
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา.....	49
บรรณานุกรม.....	50
ภาคผนวก.....	52

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 แสดงจำนวน และร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและความถี่ที่มาขอรับบริการในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา.....	29
4.2 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี๊ยะศรีคันไชย ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	31
4.3 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพงาน....	32
โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี๊ยะศรีคันไชย ด้านช่องทางการให้บริการ	
4.4 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพงาน.....	33
โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี๊ยะศรีคันไชย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
4.5 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ.....	34
งานโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี๊ยะศรีคันไชยด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	
4.6 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ.....	35
งานสังคมสงเคราะห์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี๊ยะศรีคันไชย ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	
4.7 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ.....	36
งานสังคมสงเคราะห์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี๊ยะศรีคันไชยด้านช่องทางการให้บริการ	
4.8 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ.....	37
งานสังคมสงเคราะห์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี๊ยะศรีคันไชย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
4.9 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ.....	38
คุณภาพงานสังคมสงเคราะห์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี๊ยะศรีคันไชยด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	
4.10 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ.....	39
งานสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี๊ยะศรีคันไชย ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	
4.11 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ.....	40
งานสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี๊ยะศรีคันไชย ด้านช่องทางการให้บริการ	
4.12 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ.....	41
งานสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี๊ยะศรีคันไชย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
4.13 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ.....	42
งานสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี๊ยะศรีคันไชย ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	
4.14 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ.....	43
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี๊ยะศรีคันไชย	

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	
4.15 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ.....44	
งานสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี๋ยศรีคันไชย ด้านช่องทางการให้บริการ	
4.16 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ.....45	
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี๋ยศรีคันไชย	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
4.17 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ.....46	
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี๋ยศรีคันไชย	
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	
4.18 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ.....47	
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี๋ยศรีคันไชยโดยภาพรวม	

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 แสดงกรอบแนวคิดการศึกษา.....	3