

บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกศิลา อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 คณะผู้ศึกษาได้ทำการสำรวจและจัดเก็บข้อมูลภาคสนาม โดยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างครอบคลุมทุกหมู่บ้านในเขตการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกศิลา จำนวน 370 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการต่องานด้านต่างๆ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลโคกศิลา ได้เลือกงานบริการที่ประสงค์จะขอรับการประเมิน 4 งานบริการ โดยเรียงลำดับตามความสำคัญ ดังนี้ 1) งานด้านกฎหมายและคดี 2) งานสาธารณสุข (การจัดการขยะ) 3) งานสาธารณสุข (สนับสนุนหมู่บ้านสาธารณสุข) และ 4) งานสังคมสงเคราะห์ โดยในแต่ละงานนั้นได้ทำการศึกษาและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกศิลา มีการกำหนดกรอบงานที่ทำการศึกษาและประเมินความพึงพอใจประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการศึกษาครั้งนี้ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกศิลา อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.68 โดยเมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกศิลา ใน 4 งาน พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่องานสาธารณสุข (การจัดการขยะ) มากที่สุด รองลงมาเป็นงานสังคมสงเคราะห์ ตามมาด้วย งานกฎหมายและคดี และงานสาธารณสุข (หมู่บ้านสาธารณสุข) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65, 4.58, 4.50 และ 4.45 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาตามคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ตามมาด้วยด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62, 4.55, 4.54 และ 4.46 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 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6-26
2.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลโคกศิลา.....	6
2.2 ความหมายและความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	11
2.3 วัตถุประสงค์และหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	12
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	14
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	17
2.6 เอกสารที่เกี่ยวข้อง.....	19
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา.....	24-26
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	24
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	25
3.3 การทดสอบเครื่องมือการศึกษา.....	25
3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	26
3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	26
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	26
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	27-48
4.1 ผลการศึกษาสถานภาพข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม.....	27
4.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านกฎหมายและคดี.....	29
4.3 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานสาธารณสุข (การจัดการขยะ).....	33
4.4 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานสาธารณสุข.....	37
(สนับสนุนหมู่บ้านสาธารณสุข)	

สารบัญ

	หน้า
4.5 ผลการศึกษาศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานงานสังคมสงเคราะห์..... และบรรเทาสาธารณภัย	41
4.6 ผลการศึกษาศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการโดยภาพรวม.....	45
4.7 ผลการศึกษาคัดเสนอแนะของผู้รับบริการในแต่ละด้าน.....	46
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา.....	47
บรรณานุกรม.....	48
ภาคผนวก.....	50

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 แสดงจำนวน และร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและความถี่ที่มาขอรับบริการในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา.....	27
4.2 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้าน..... กฎหมายและคดี้องการบริหารส่วนตำบลโคกศิลา ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	29
4.3 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้าน..... กฎหมายและคดีขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกศิลา ด้านช่องทางการให้บริการ	30
4.4 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้าน..... กฎหมายและคดีขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกศิลา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	31
4.5 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้าน..... กฎหมายและคดีขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกศิลา ด้านอาคารสถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก	32
4.6 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ..... งานสาธารณสุข (การจัดการขยะ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกศิลา ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	33
4.7 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ..... งานสาธารณสุข (การจัดการขยะ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกศิลา ด้านช่องทางการให้บริการ	34
4.8 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ..... งานสาธารณสุข (การจัดการขยะ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกศิลา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	35
4.9 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ... คุณภาพงานงานสาธารณสุข (การจัดการขยะ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกศิลา ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	36
4.10 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ..... งานสาธารณสุข (สนับสนุนหมู่บ้านสาธารณสุข) ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกศิลา ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	37
4.11 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ..... งานสาธารณสุข (สนับสนุนหมู่บ้านสาธารณสุข) ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกศิลา ด้านช่องทางการให้บริการ	38
4.12 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ..... งานสาธารณสุข (สนับสนุนหมู่บ้านสาธารณสุข) ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกศิลา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	39

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.13 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ.....40 งานสาธารณสุข (สนับสนุนหมู่บ้านสาธารณสุข) ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกศิลา ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	
4.14 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ.....41 งานสังคมสงเคราะห์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกศิลา ด้านกระบวนการและ ขั้นตอนการให้บริการ	
4.15 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ.....42 งานสังคมสงเคราะห์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกศิลา ด้านช่องทางการให้บริการ	
4.16 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ.....43 งานสังคมสงเคราะห์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกศิลา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
4.17 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ.....44 งานสังคมสงเคราะห์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกศิลา ด้านอาคารสถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก	
4.18 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ.....47 ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกศิลาโดยภาพรวม	

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 แสดงกรอบแนวคิดการศึกษา.....	3