

บทสรุปของผู้บริหาร

โครงการ รายงานผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม
ปีงบประมาณ ๒๕๖๔
ดำเนินการโดย รองศาสตราจารย์ ดร. นพพร จันทรนำชู ภาควิชาพื้นฐานทางการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ความเป็นมาและความสำคัญ

องค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารจัดการ ที่ตอบสนองกับความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ โดยมุ่งหวังที่จะให้บริการขององค์กรดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ และได้ผลเป็นที่น่าพึงพอใจที่สุด การดำเนินงานตามพันธกิจขององค์กร จึงจำเป็นต้องได้รับการทบทวน ติดตาม ตรวจสอบอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้ข้อมูลมาใช้ในการตัดสินใจวางแผนพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน ให้เกิดประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ จึงได้มอบหมายให้ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม

วัตถุประสงค์ในการประเมิน

๑. เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ในงานบริการดังต่อไปนี้ 1) ด้านโยธา งานขออนุญาตก่อสร้างอาคารตามมาตรา 21 2) ด้านรายได้และภาษี งานรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง 3) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้พิการ 4) ด้านสาธารณสุข งานขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่เสิร์ฟอาหารในอาคารหรือพื้นที่ใด ซึ่งมีพื้นที่ไม่เกิน 200 ตารางเมตร ซึ่งครอบคลุมกรอบความพึงพอใจดังนี้ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

๒. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม

ระเบียบวิธีในการประเมิน

การประเมินครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลจากตัวอย่างของประชากรผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ โดยใช้สูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างด้วยยามาเน่ (Yamane) และสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multistage random sampling) เนื่องจากการดำเนินงานอยู่ในช่วงสถานการณ์โควิด๑๙ ผู้วิจัยจึงเลือกใช้วิธีโทรศัพท์ในการสอบถามข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยขอทะเบียนรายชื่อและเบอร์โทรศัพท์จากองค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์และผู้นำชุมชนเป็นหลัก เพื่อหลีกเลี่ยงการพูดคุยแบบเห็นหน้า ประกอบกับการลงพื้นที่บางแห่งที่ไม่ใช่พื้นที่เสี่ยงโรคโควิด ๑๙ เก็บข้อมูลในเดือนกันยายน ๒๕๖๔ เครื่องมือการประเมินเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้พัฒนาจากการศึกษาเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยครอบคลุมความพึงพอใจดังต่อไปนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากนั้นนำเครื่องมือตรวจสอบความเที่ยงตรงตามโครงสร้าง (construct validity) และความถูกต้องความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ด้วยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (index of item objective congruence: IOC) ของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญพบว่าได้ค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่า ๐.๕ ทุกข้อ ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ประเมินใช้ค่าสถิติดังนี้ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และวิเคราะห์เนื้อหาในส่วนของข้อเสนอแนะ

สรุปผลการประเมิน

๑. สรุปผลการประเมินในแต่ละงานเรียงจากคะแนนมากไปน้อย ดังนี้

ด้านโยธา งานขออนุญาตก่อสร้างอาคารตามมาตรา 21 มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.77 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามีความพึงพอใจรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดและมีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 ทุกด้าน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x}=4.88$) คิดเป็นร้อยละ 97.65 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x}=4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.76 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{x}=4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.45 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x}=4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.22 ตามลำดับ

ด้านรายได้และภาษี งานรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.82 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามีความพึงพอใจรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดและมีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 9 ทุกด้าน ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x}=4.75$) คิดเป็นร้อยละ 94.96 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x}=4.75$) คิดเป็นร้อยละ 94.92 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{x}=4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.76 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x}=4.73$) คิดเป็นร้อยละ 94.65 ตามลำดับ

ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้พิการมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.81 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามีความพึงพอใจรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดและมีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 ทุกด้าน ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

(\bar{x} =4.90) คิดเป็นร้อยละ 98.04 ด้านขั้นตอนการให้บริการ (\bar{x} =4.88) คิดเป็นร้อยละ 97.62 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (\bar{x} =4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.15 และด้านช่องทางการให้บริการ (\bar{x} =4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.41 ตามลำดับ

ด้านสาธารณสุข งานขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่เสิร์ฟอาหารในอาคารหรือพื้นที่ใดซึ่งมีพื้นที่ไม่เกิน 200 ตารางเมตร มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x} =4.80) คิดเป็นร้อยละ 95.93 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามีความพึงพอใจรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดและมีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 ทุกด้าน ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (\bar{x} =4.83) คิดเป็นร้อยละ 96.52 ด้านขั้นตอนการให้บริการ (\bar{x} =4.80) คิดเป็นร้อยละ 95.96 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (\bar{x} =4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.66 และ ด้านช่องทางการให้บริการ (\bar{x} =4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.59 ตามลำดับ

๒. สรุปผลการประเมินในภาพรวมทุกงาน

สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ ทั้ง 4 งานบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x} =4.80) คิดเป็นร้อยละ 96.08 มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจแต่ละงาน พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกงาน เรียงลำดับดังนี้ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้พิการ (\bar{x} =4.84) คิดเป็นร้อยละ 96.81 มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ ด้านโยธา งานขออนุญาตก่อสร้างอาคารตามมาตรา 21 (\bar{x} =4.84) คิดเป็นร้อยละ 96.77 มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 ด้านสาธารณสุข งานขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่เสิร์ฟอาหารในอาคารหรือพื้นที่ใด ซึ่งมีพื้นที่ไม่เกิน 200 ตารางเมตร (\bar{x} =4.80) คิดเป็นร้อยละ 95.93 มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 และ ด้านรายได้และภาษี งานรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (\bar{x} =4.74) คิดเป็นร้อยละ 94.82 มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

๓. ข้อเสนอแนะ

ผลการวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม วิเคราะห์ในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อมูลเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือดี อธิบายเข้าใจ ที่ทำงานดี มีกิริยาสุภาพ มีความเป็นกันเอง ทำงานรวดเร็ว ช่วยแนะนำดีมาก มีความรู้ แก้ปัญหาได้รวดเร็ว และประสานงานกับหน่วยงานสาธารณสุขได้เป็นอย่างดี ซึ่งเป็นเรื่องที่องค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ ควรรักษาสิ่งเหล่านี้ไว้เพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ เมื่อวิเคราะห์ในแต่ละงานพบว่า

สถานที่ตั้งขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ เป็นจุดเด่นประการหนึ่ง เพราะประชาชนเดินทาง
ไปมาสะดวก มีเครื่องอำนวยความสะดวกครบ นอกจากนี้เรื่องการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ใช้
เวลาไม่นานเกิดควร ข้อเสนอแนะใน ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานลงทะเบียนและยื่นคำ
ขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้พิการ ผู้ตอบแสดงความเห็นว่าควรปรับเบี้ยให้สูงขึ้น

(รองศาสตราจารย์ ดร.นพพร จันทร์นำชู)

หัวหน้าโครงการ

ภาควิชาพื้นฐานทางการศึกษา

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร