

คำนำ

การพัฒนาคุณภาพการบริการเป็นสิ่งที่ทุกหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนต้องให้ความสำคัญ เพราะการบริการที่มีคุณภาพจะสร้างความประทับใจและพึงพอใจต่อผู้รับบริการ อันจะนำมาซึ่งความไว้วางใจ ภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร และสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการทำให้มีความพยายามในการค้นคว้าหาวิธีทางในการตอบสนองความพึงพอใจในการให้บริการด้วยการนำเสนอข้อมูลได้อย่างถูกต้องและมีแบบแผน

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าแขก จึงได้เล็งเห็นความสำคัญของการประเมินคุณภาพการบริการ เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน จึงได้ทำการวิจัยครั้งนี้ร่วมกับคณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว ซึ่งการประเมินคุณภาพการบริการครั้งนี้ จะใช้ดัชนีในการประเมินตามเกณฑ์ของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

ผลของการวิจัยครั้งนี้จะเป็นข้อมูลสำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลท่าแขก ในการพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น

คณะผู้วิจัย

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าแยก มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแยก โดยทำการสำรวจความพึงพอใจใน 5 ภารกิจ ของการให้บริการ ประกอบด้วย

- 1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- 2) งานด้านการสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค
- 3) งานด้านการซ่อมแซมไฟฟ้ารายทาง
- 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 5) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ใน 4 ประเด็นหลัก ประกอบด้วย

- 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าแยก ทั้ง 5 ด้าน ภารกิจละ 80 คน รวม 400 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยสรุปผลการศึกษา ดังนี้

ภารกิจ	ความพึงพอใจ				
	\bar{x}	S.D.	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	4.80	.396	96.00	2	มากที่สุด
2) งานด้านการสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค	4.78	.471	95.60	3	มากที่สุด
3) งานด้านการซ่อมแซมไฟฟ้ารายทาง	4.77	.467	95.40	4	มากที่สุด
4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.83	.441	96.60	1	มากที่สุด
5) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.75	.462	95.00	5	มากที่สุด
รวม	4.79	.452	95.80		มากที่สุด

ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของภารกิจทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.80 โดยภารกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในทุกด้าน โดยงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.60 รองลงมาคืองานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.00 งานด้านการสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.60 งานด้านการซ่อมแซมไฟฟ้ารายทาง คิดเป็นร้อยละ 95.40 และงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.00 ตามลำดับ