

โครงการ รายงานผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ห้วยจรเข้ม่า ตำบลห้วยจรเข้ม่า อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม

ปีงบประมาณ ๒๕๖๔

ดำเนินการโดย รอง ศาสตราจารย์ ดร. นพพร จันทรนำชู ภาควิชาพื้นฐานทางการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ความเป็นมาและความสำคัญ

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม่า อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารจัดการ ที่ตอบสนองกับความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ โดยมุ่งหวังที่จะให้บริการขององค์กรดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ และได้ผลเป็นที่น่าพึงพอใจที่สุด การดำเนินงานตามพันธกิจขององค์กร จึงจำเป็นต้องได้รับการทบทวน ติดตาม ตรวจสอบอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้ข้อมูลมาใช้ในการตัดสินใจวางแผนพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน ให้เกิดประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม่า จึงได้มอบหมายให้คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม่า อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม

วัตถุประสงค์ในการประเมิน

๑. เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ห้วยจรเข้ม่า อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ในเรื่องดังต่อไปนี้ ๑) ด้านอนามัยและสิ่งแวดล้อมการจัดเก็บขยะมูลฝอย ๒) ด้านการจัดเก็บรายได้ค่าน้ำประปา และค่าขยะมูลฝอย ๓) ด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ๔) ด้านสวัสดิการและพัฒนาสังคมการรับเบี้ยยังชีพคนพิการซึ่งครอบคลุมกรอบความพึงพอใจดังนี้ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

๒. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม่า อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม

ระเบียบวิธีในการประเมิน

การประเมิน ครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิง ปริมาณ เก็บข้อมูลจากตัวอย่าง ของประชากรผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ห้วยจรเข้ม่า โดยใช้สูตรการคำนวณขนาด กลุ่มตัวอย่างของ ยามาเน่ (yamane) และผู้วิจัยใช้สุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (multistage random sampling) และวิธีสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) ร่วมกับการเลือกตัวอย่างแบบใช้

วิจารณ์ญาณ (judgment sampling) เนื่องจากการดำเนินงานอยู่ในช่วงสถานการณ์โควิด๑๙ ผู้วิจัยจึงเลือกใช้วิธีโพรบในการสอบถามข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเป็นหลัก โดยขอทะเบียนรายชื่อและเบอร์โทรศัพท์จากองค์การบริหารส่วนตำบลและผู้นำชุมชน เพื่อหลีกเลี่ยงการพูดคุยแบบเห็นหน้า ประกอบกับการลงพื้นที่บางแห่งที่ไม่ใช่พื้นที่เสี่ยงโรคโควิด ๑๙ โดยได้รับความช่วยเหลือจากผู้นำชุมชน การเก็บรวบรวมข้อมูลภายในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๔ เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินเป็นแบบสำรวจที่ผู้ประเมินได้พัฒนาจากการศึกษาเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยครอบคลุมความพึงพอใจ ดังต่อไปนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากนั้นนำเครื่องมือ ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามโครงสร้าง (construct validity) และความถูกต้องความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ด้วยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (index of item objective congruence: IOC) ของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ พบว่าได้ค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่า ๐.๕ ทุกข้อ ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ประเมินใช้ค่าสถิติดังนี้ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และวิเคราะห์เนื้อหาในส่วนของข้อเสนอแนะ

สรุปผลการประเมิน

การสรุปผลประเมินผู้ประเมินนำเสนอโดยเรียงลำดับด้วยค่าคะแนนเฉลี่ยของงานจากมากไปน้อย ดังนี้

ลำดับที่ ๑ งานด้านสวัสดิการและพัฒนาสังคมการรับเบี้ยยังชีพคนพิการ พบว่ามีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.71$) คิดเป็นร้อยละ 94.25 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุดและมีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 9 ทุกด้าน สามารถเรียงลำดับดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x}=4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.72 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x}=4.73$) คิดเป็น ร้อยละ 94.56 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x}=4.69$) คิดเป็นร้อยละ 93.89 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{x}=4.69$) คิดเป็นร้อยละ 93.84 ตามลำดับ

ลำดับที่ ๒ งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่าโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.47$) คิดเป็นร้อยละ 89.48 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x}=4.78$) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.52 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 นอกนั้นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และมีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 8 เรียงลำดับดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x}=4.43$) คิดเป็นร้อยละ 88.67 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x}=4.35$) คิดเป็นร้อยละ 86.99 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{x}=4.34$) คิดเป็นร้อยละ 86.75 ตามลำดับ

ลำดับที่ ๓ งานด้านบริการจัดเก็บรายได้ค่าน้ำประปา และค่าขยะมูลฝอย พบว่ามีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.31$) คิดเป็นร้อยละ 86.12 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 8 ทุกด้าน เรียงลำดับดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x}=4.32$) คิดเป็นร้อยละ 86.42 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x}=4.31$) คิดเป็นร้อยละ 86.25 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x}=4.31$) คิดเป็นร้อยละ 86.16 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{x}=4.28$) คิดเป็นร้อยละ 85.65 ตามลำดับ

ลำดับที่ ๔ งานด้านอนามัยและสิ่งแวดล้อมการจัดเก็บขยะมูลฝอย พบว่ามีความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.25$) คิดเป็นร้อยละ 85.7 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากและมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๘ ทุกด้าน เรียงลำดับดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x}=4.30$) คิดเป็นร้อยละ 86.08 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x}=4.27$) คิดเป็นร้อยละ 85.35 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x}=4.25$) คิดเป็นร้อยละ 84.59 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{x}=4.21$) คิดเป็นร้อยละ 84.27 ตามลำดับ

สรุป ผล ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม่ พบว่าโดยภาพรวมทั้ง ๔ งาน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=๔.๔๔$) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๗๓ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๘ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในแต่ละงานพบว่า ด้านสวัสดิการและพัฒนาสังคมการรับเบี้ยยังชีพคนพิการ ($\bar{x}=๔.๗๑$) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๕ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๙ นอกนั้นอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ($\bar{x}=๔.๔๗$) คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔๘ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๘ ด้านบริการจัดเก็บรายได้ค่าน้ำประปา และค่าขยะมูลฝอย ($\bar{x}=๔.๓๑$) คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๑๒ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๘ และ ด้านอนามัยและสิ่งแวดล้อมการจัดเก็บขยะมูลฝอย ($\bar{x}=๔.๒๕$) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๗ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๘ ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม่ อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม วิเคราะห์ได้ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่เป็นกันเอง ทำงานดี ให้ความช่วยเหลือดี ทำงานเร็ว และมีความสุขทำให้คำแนะนำเป็นอย่างดี ส่วนข้อเสนอแนะในแต่ละงานพบดังนี้ งานด้านอนามัยและสิ่งแวดล้อมการจัดเก็บขยะมูลฝอย ควรเพิ่มเวลาเก็บขยะมูลฝอย ค่าบริการเหมาะสมดี ควรดูแลขยะบริเวณรอบๆถึงขยะ งานด้านบริการจัดเก็บรายได้ค่าน้ำประปา และค่าขยะมูลฝอย ขั้นตอนการจ่ายเงินไม่ยุ่งยาก ใช้เวลาไม่นานเกินไป มีป้ายบอกจุดบริการ เวลาไปจ่ายค่าน้ำประปา และค่าขยะมูลฝอยเอง ซึ่งได้อยู่แล้วให้รักษาคุณภาพไว้ งานด้านโยธาการขอ

อนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขั้นตอนการขออนุญาตไม่ยุ่งยาก การดำเนินงานรอไม่นานเกิน แต่ควรจัดพื้นที่สำหรับนั่งรอระหว่างรับบริการ งานด้านสวัสดิการและพัฒนาสังคมการรับเบี้ยยังชีพคนพิการ มีป้ายบอกจุดการรับเบี้ยยังชีพคนพิการ วิธีรับเบี้ยยังชีพคนพิการไม่ยุ่งยาก ซึ่งได้อยู่แล้วให้รักษาคุณภาพไว้ แต่ควรเพิ่มเบี้ยยังชีพคนพิการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.นพพร จันทรนำชู)

หัวหน้าโครงการ

ภาควิชาพื้นฐานทางการศึกษา

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร