

คำนำ

จากยุทธศาสตร์ชาติการพัฒนาประเทศ จะมุ่งเน้นการสร้างสมดุลระหว่างการพัฒนาความมั่นคง เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน การพัฒนาคุณภาพการบริการเป็นสิ่งที่ทุกหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนต้องให้ความสำคัญ เพราะการบริการที่มีคุณภาพจะสร้างความประทับใจและพึงพอใจต่อผู้รับบริการ อันจะนำมาซึ่งความไว้วางใจ ภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร และสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการทำให้มีความพยายามในการค้นคว้าหาวิธีทางในการตอบสนองความพึงพอใจในการให้บริการด้วยการนำเสนอข้อมูลได้อย่างถูกต้องและมีแบบแผน

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์ จึงได้เล็งเห็นความสำคัญของการประเมินคุณภาพการบริการเพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน จึงได้ทำการวิจัยครั้งนี้ร่วมกับคณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว ซึ่งการประเมินคุณภาพการบริการครั้งนี้ จะใช้ดัชนีในการประเมินตามเกณฑ์ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

ผลของการวิจัยครั้งนี้จะเป็นข้อมูลสำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์ ในการพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น

คณะผู้วิจัย

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์ โดยทำการสำรวจความพึงพอใจใน 6 ภารกิจ คือ

- 1) ภารกิจด้านโครงสร้างพื้นฐาน
- 2) ภารกิจด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย
- 3) ภารกิจด้านการศึกษา ศาสนา และศิลปวัฒนธรรม
- 4) ภารกิจด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม
- 5) ภารกิจด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม
- 6) ภารกิจด้านรายได้และการจัดเก็บภาษี

ใน 4 ประเด็นหลัก ประกอบด้วย

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

โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์ ทั้ง 6 ด้าน ภารกิจละ 70 คน รวม 420 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยสรุปผลการศึกษา ดังนี้

ภารกิจ	ความพึงพอใจ				
	\bar{x}	S.D.	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
1.ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	4.64	0.55	95.93	3	มากที่สุด
2.ด้านสังคมและส่งเสริมคุณภาพชีวิต	4.82	0.50	97.43	1	มากที่สุด
3.ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย	4.61	0.65	93.89	5	มากที่สุด
4.ด้านการศึกษา ศาสนา และศิลปวัฒนธรรม	4.52	0.58	93.54	6	มากที่สุด
5.ด้านสาธารณสุข	4.63	0.7	95.24	4	มากที่สุด
6.ด้านการเมือง การบริหาร	4.71	0.58	97.22	2	มากที่สุด
รวม	4.66	0.59	95.55		มากที่สุด

จากตารางสรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล
เขานกกระจิในภาพรวมของภารกิจทั้ง 6 ด้าน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการใน
ภาพรวมของภารกิจทั้ง 6 ด้าน คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.55 โดยภารกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก
ที่สุด อยู่ในอันดับที่ 1 ได้แก่ ด้านสังคมและส่งเสริมคุณภาพชีวิต คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.43 อันดับที่ 2
ได้แก่ ด้านการเมือง การบริหาร คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.22 อันดับที่ 3 ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน
คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.93 อันดับที่ 4 ได้แก่ ด้านสาธารณสุข คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.25 อันดับที่ 5
ได้แก่ ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.89 และ
อันดับที่ 6 ได้แก่ ด้านการศึกษา ศาสนา และศิลปวัฒนธรรม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับ
สุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.54