



งานวิจัย

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
และการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ

ประจำปีงบประมาณ
2561

องค์การบริหารส่วนตำบลหนอง

คำนำ

รายงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและการใช้ระบบสารสนเทศ เพื่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งต่อ ประจำปีงบประมาณ 2561 โดยมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรีัง จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งต่อ และเพื่อศึกษาการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งต่อ โดยมหาวิทยาลัยสวนดุสิตได้ดำเนินการตามขั้นตอนที่ถูกต้องตามระเบียบวิธีวิจัยทุกประการ ทั้งในส่วนของ การออกแบบเครื่องมือ การตรวจสอบเครื่องมือ การหากลุ่มตัวอย่าง การเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การสรุปและอภิปรายผล สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ซึ่งถือเป็นปัจจัยในการขับเคลื่อนการทำงานที่สำคัญอย่างยิ่งของทุก ๆ องค์กร

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรีัง ได้ดำเนินการวิจัยจนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี โดยได้รับความร่วมมือในการให้ข้อมูลจากประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่และบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งต่อ เพื่อนำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์และจัดทำรายงานให้สำเร็จลุล่วงได้อีกทั้งด้วยความกรุณาจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งต่อที่มีผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์และมีนโยบายที่ต้องการจะพัฒนางานบริการ รวมทั้งบุคลากรภายในที่ให้ความร่วมมือในการจัดหาข้อมูลพื้นฐานในการวิจัย และที่สำคัญคือ ประชาชนผู้รับบริการและบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งต่อที่ได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลซึ่งเป็นข้อเท็จจริง ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผลงานวิจัยมีความน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นต่อไป ทางมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรีัง จึงขอขอบพระคุณผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย มา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรีัง
ตุลาคม 2561

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและการใช้ระบบสารสนเทศ เพื่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งต่อ ประจำปีงบประมาณ 2561 โดยมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรีัง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งต่อ และการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งต่อในด้านต่าง ๆ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการที่พักอาศัยหรือสถานที่ตั้งของหน่วยงานอยู่ภายในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งต่อ จำนวน 496 คน และกลุ่มตัวอย่างบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งต่อ จำนวน 18 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ส่วนของความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบลทุ่งต่อ ผู้รับบริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคน ช่วงต้น (36-45 ปี) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพเกษตรกรมากที่สุด และมีรายได้อยู่ในช่วง 5,001-10,000 บาท และส่วนของการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งต่อ บุคลากรเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีตำแหน่งเป็นข้าราชการมากที่สุด โดยสังกัดฝ่ายงานสำนักงานปลัด และมีระยะเวลาการทำงาน 16-20 ปี

ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการรวม 5 งาน ประกอบด้วย งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 75.20 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ 1) การพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 2) บริการกฎหมาย 3) การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 4) รายได้หรือภาษี และ 5) การศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุดไปจนถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และช่องทางการให้บริการ

ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ พบว่า เริงซ่อมแซมถนนที่ชำรุด เป็นหลุมเป็นบ่อ ควรรีบดำเนินการแก้ไขมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 27.27 รองลงมา คือ เริงแก้ไขกรณีไฟฟ้าดับบ่อย คิดเป็นร้อยละ 22.73 ปรับปรุงคุณภาพของน้ำประปาให้มีความสะอาดมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 18.18 ต้องการไฟส่องสว่างข้างทางโดยเฉพาะจุดที่เสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุหรือในซอยเปลี่ยว คิดเป็นร้อยละ 13.64 ต้องการถึงชยะหน้าบ้านหรือในแหล่งชุมชน / ปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของทางราชการให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง คิดเป็นร้อยละ 9.09 ของแต่ละประเด็น

ระดับการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งต่อ พบว่าในภาพรวมประเด็นต่าง ๆ มีผลต่อระดับการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 75.60 ประเด็นหลักที่มีระดับการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการสูงที่สุด 3 อันดับแรก คือ 1) ด้านการจัดเก็บข้อมูล 2) ด้าน

การแสดงผลข้อมูลและการนำไปใช้ 3) ด้านการรวบรวมข้อมูล และประเด็นย่อยที่มีผลต่อระดับการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการสูงสุด 3 อันดับแรก คือ 1) หน่วยงานมีระบบจัดเก็บข้อมูลที่นำเชื่อถือ สามารถเรียกใช้งานได้ตลอดเวลา 2) หน่วยงานมีระบบความปลอดภัยในการเก็บรักษาข้อมูล เช่น การกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้ มีระบบสำรองข้อมูลตามรอบเวลา เป็นต้น และ 3) หน่วยงานมีการส่งเสริมการนำข้อมูลไปใช้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการใช้ข้อมูล

ข้อเสนอแนะต่อการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ พบว่า ควรมีการติดตามประเมินผลอย่างเป็นรูปธรรม คิดเป็นร้อยละ 100.00

สรุปผลการประเมิน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งต่อ
อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ 2561

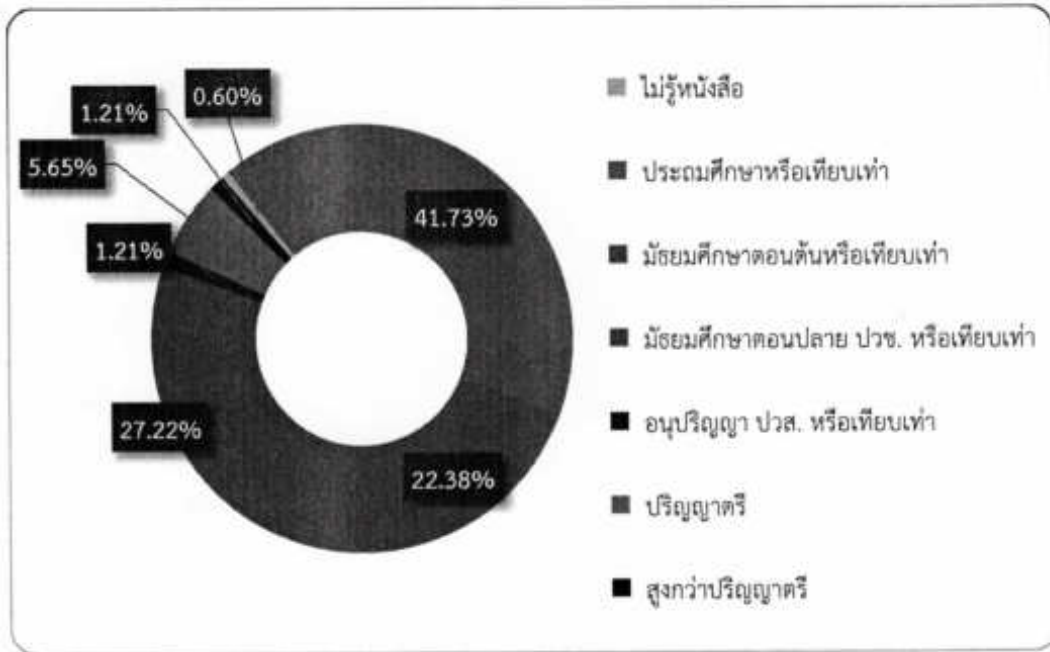
ตาราง 1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามงานบริการ

งานบริการด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
บริการกฎหมาย	3.80	0.63	76.00	มาก
การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	3.78	0.61	75.60	มาก
การศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	3.71	0.57	74.20	มาก
รายได้หรือภาษี	3.75	0.70	75.00	มาก
การพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	3.81	0.69	76.20	มาก
รวม	3.76	0.63	75.20	มาก

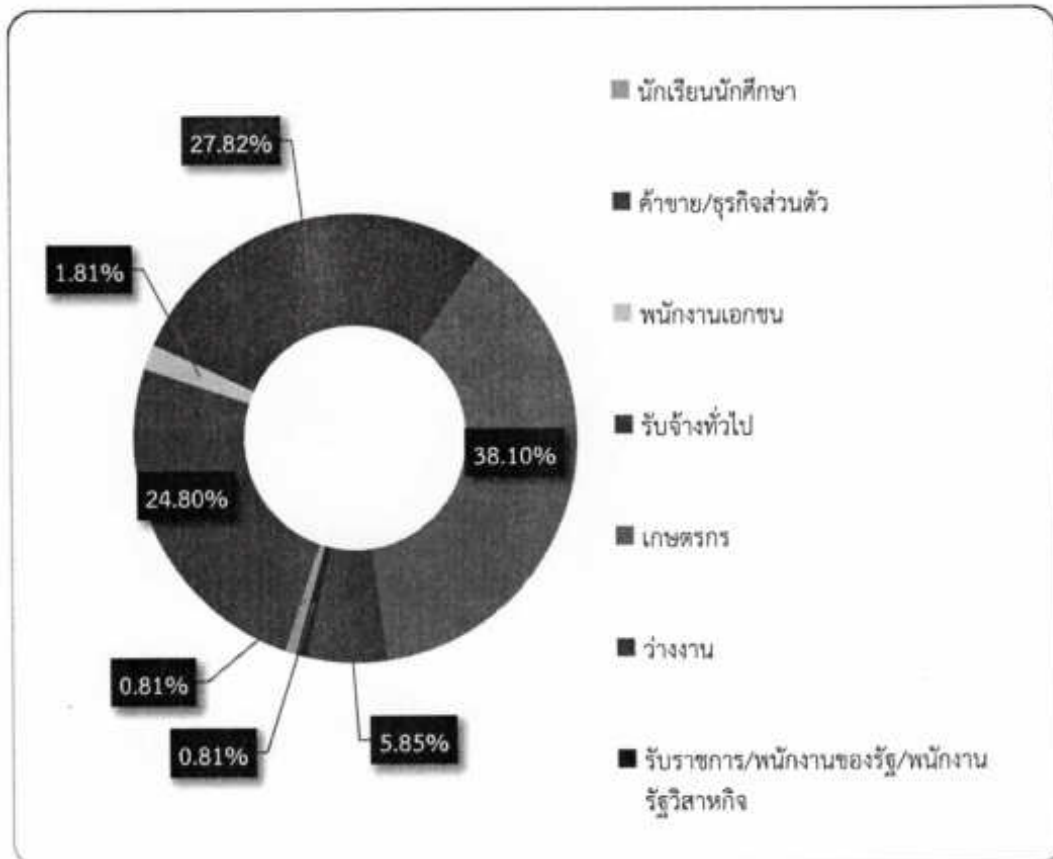
ตาราง 2 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามประเด็น

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
ขั้นตอนการให้บริการ	3.83	0.30	76.60	มาก
ช่องทางการให้บริการ	3.68	0.39	73.60	มาก
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.81	0.39	76.20	มาก
สิ่งอำนวยความสะดวก	3.79	0.40	75.80	มาก

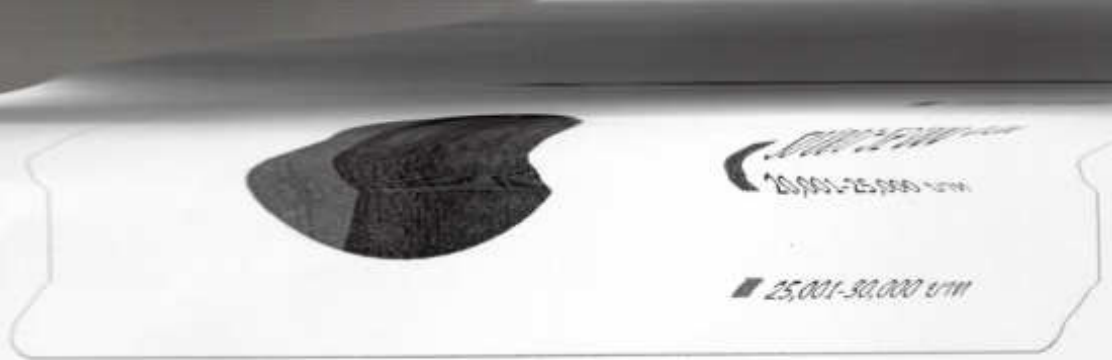
.....
(นายทรงศักดิ์ ชยานุเคราะห์)
รองผู้อำนวยการ ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต



ภาพที่ 4.10 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา



ภาพที่ 4.11 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ



ภาพที่ 4.12 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ 4.8 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามงานบริการ

งานบริการ (n = 496)	\bar{x}	SD	ร้อยละ	แปลผล
บริการกฎหมาย	3.80	0.63	76.00	มาก
การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	3.78	0.61	75.60	มาก
การศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	3.71	0.57	74.20	มาก
รายได้หรือภาษี	3.75	0.70	75.00	มาก
การพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	3.81	0.69	76.20	มาก
รวม	3.76	0.63	75.20	มาก

จากตารางที่ 4.8 แสดงระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 75.20 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ การพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 76.20
2. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ บริการกฎหมาย อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 76.00
3. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 75.60
4. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ รายได้หรือภาษี อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 และคิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 75.00
5. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ การศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 74.20

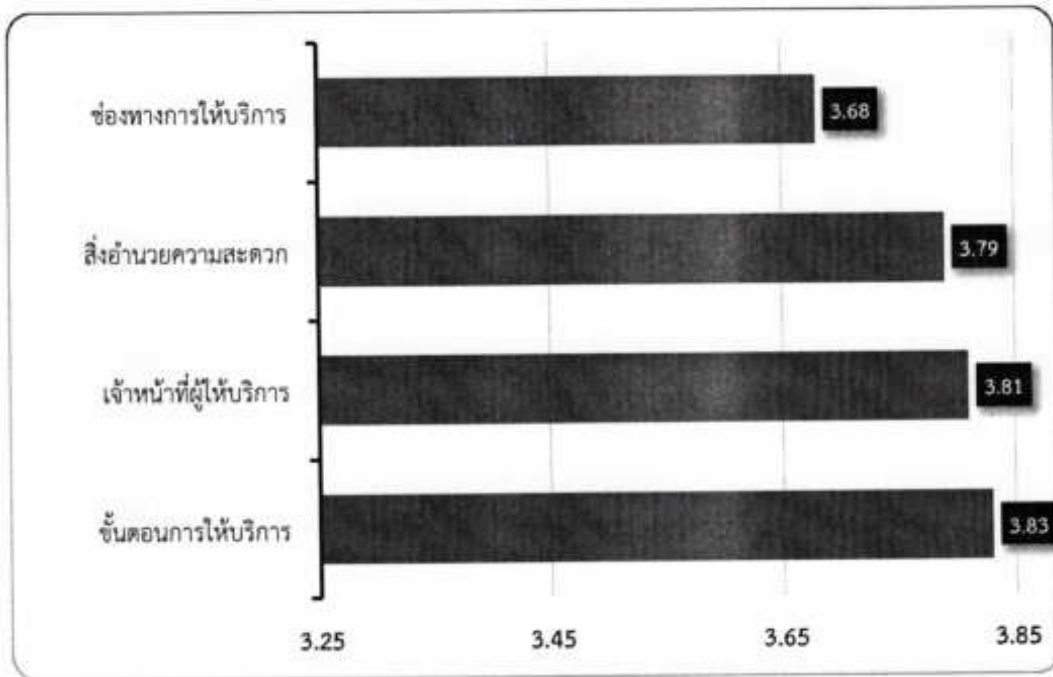
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ 4.8 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามงานบริการ

งานบริการ (n = 496)	\bar{X}	SD	ร้อยละ	แปลผล
บริการกฎหมาย	3.80	0.63	76.00	มาก
การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	3.78	0.61	75.60	มาก
การศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	3.71	0.57	74.20	มาก
รายได้หรือภาษี	3.75	0.70	75.00	มาก
การพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	3.81	0.69	76.20	มาก
รวม	3.76	0.63	75.20	มาก

จากตารางที่ 4.8 แสดงระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 75.20 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ การพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 76.20
2. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ บริการกฎหมาย อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 76.00
3. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 75.60
4. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ รายได้หรือภาษี อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 และคิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 75.00
5. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ การศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 74.20



ภาพที่ 4.14 แผนภูมิระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามองค์ประกอบการให้บริการ