

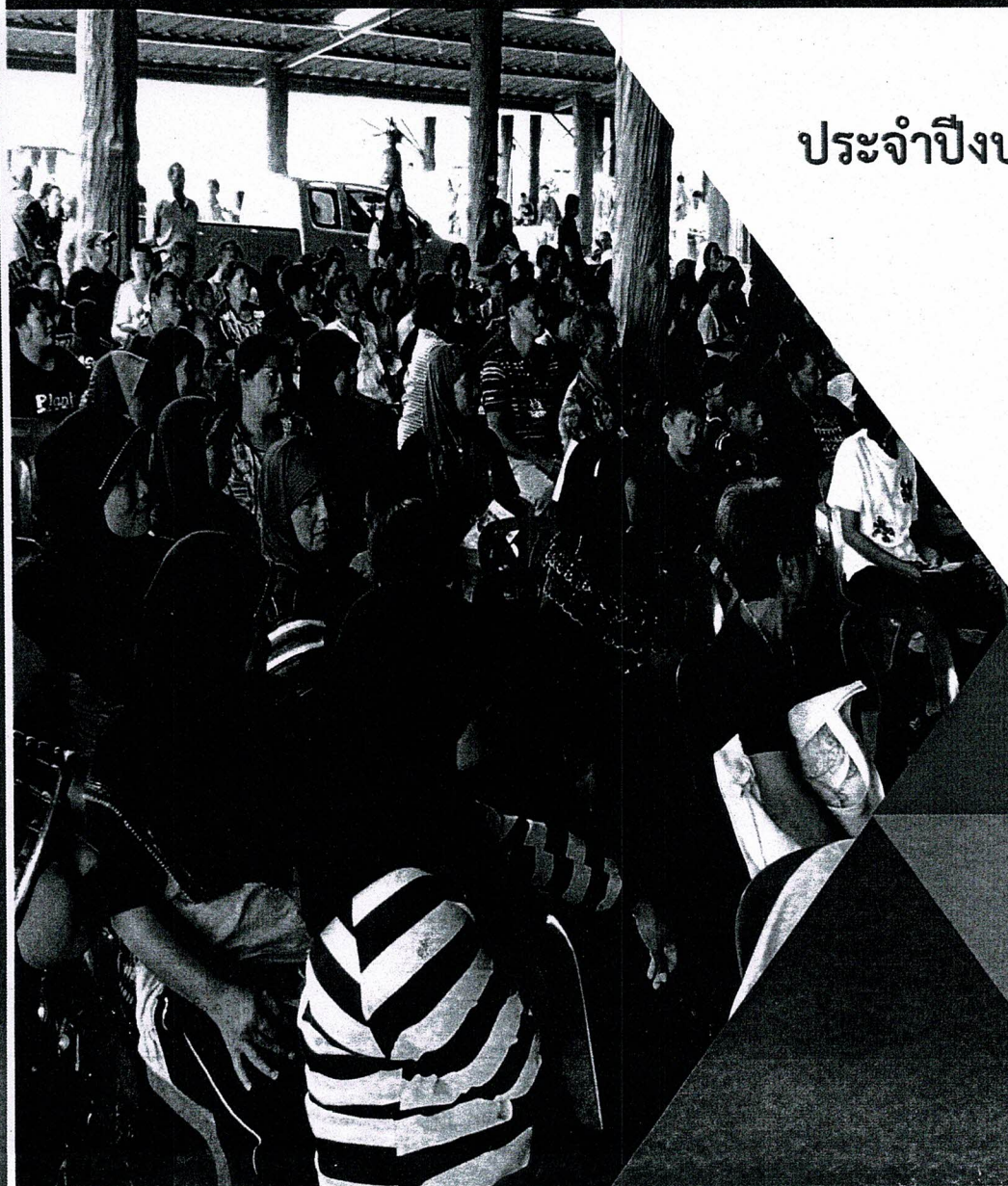


งานวิจัย

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
และการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ

ประจำปีงบประมาณ
2561

องค์การบริหารส่วนตำบลบางสัก



บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางสัก ประจำปีงบประมาณ 2561 โดยมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางสัก และการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางสักในด้านต่าง ๆ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการที่พักอาศัยหรือสถานที่ตั้งของหน่วยงานอยู่ภายในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางสัก จำนวน 340 คน และกลุ่มตัวอย่างบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบางสัก จำนวน 34 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ส่วนของความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางสัก ผู้รับบริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงต้น (36-45 ปี) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพเกษตรกรรมมากที่สุด และมีรายได้อยู่ในช่วง 5,001-10,000 บาท และส่วนของการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางสัก บุคลากรเป็นเพศชายเท่ากับเพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงต้น (36-45 ปี) มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีตำแหน่งเป็นลูกจ้างชั่วคราวมากที่สุด โดยสังกัดฝ่ายงานสำนักงานปลัดมากที่สุด และมีระยะเวลาการทำงานน้อยกว่า 5 ปี

ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการรวม 4 งาน ประกอบด้วย งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และ งานด้านสาธารณสุข ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.80 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุดไปจนถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ สิ่งอำนวยความสะดวก เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ช่องทางการให้บริการ และขั้นตอนการให้บริการ

ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ พบว่า ปรับปรุงเรื่องของไฟฟ้า เนื่องจากไฟฟ้ามดับบ่อย ไฟฟ้าส่องสว่างสองข้างทางมีไม่เพียงพอ โดยเฉพาะบริเวณหมู่ที่ 2 ถนนสายใน ควรรีบดำเนินการแก้ไขมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.84 รองลงมา คือ ต้องการให้มีถังขยะข้างทาง และรถเก็บขยะมากกว่าเตาเผาขยะ เพราะมีความลำบากในการจัดการเผา คิดเป็นร้อยละ 18.92 น้ำประปาไม่สะอาด สกปรก มีสีขุ่น และมีขยะเป็นบางครั้ง เนื่องจากไม่ซ่อมที่กรอง หากชำรุด ไม่ค่อยแก้ไขโดยเร็ว น้ำเวลาหยุดหยุดหลายวัน คิดเป็นร้อยละ 10.81 ถนนชำรุด เป็นหลุมเป็นบ่อ บริเวณถนนในซอย คิดเป็นร้อยละ 10.81 อสม. เข้ามาดูแลไม่ทั่วถึง โดยเฉพาะบริเวณหมู่ที่ 2 ถนนสายใน และไม่ได้เข้ามาดูแลเรื่องโรคระบาด เช่น ไข้เลือดออก ไม่มีการแจกทราย พ่นยากันยุงให้ คิดเป็นร้อยละ 13.51 และ อสม. ดูแลใช้ได้ มีการนัดคิวชัดเจน ทำงานบ้างบางโอกาส คิดเป็นร้อยละ 8.11

ระดับการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจาก
องค์การบริหารส่วนตำบลบางสัก พบว่า ในภาพรวมประเด็นต่าง ๆ มีผลต่อระดับการใช้ระบบ
สารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 74.00 ประเด็นหลักที่มีระดับการใช้
ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการสูงสุด 3 อันดับแรก คือ 1) ด้านการแสดงผลข้อมูลและ
การนำไปใช้ 2) ด้านการใช้สารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ และ 3) ด้านการจัดเก็บข้อมูล และ
ประเด็นย่อยที่มีผลต่อระดับการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการสูงสุด 3 อันดับแรก คือ
1) หน่วยงานของท่านมีการส่งเสริมการนำข้อมูลไปใช้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการใช้ข้อมูล 2) ท่านได้นำ
ข้อมูลสารสนเทศจากหน่วยงานของท่านเองหรือจากหน่วยงานอื่นไปใช้ในการปฏิบัติงานหรือพัฒนา
งานอยู่เสมอ และ 3) หน่วยงานของท่านมีแนวปฏิบัติในการเก็บรวบรวมข้อมูลสารสนเทศอย่างชัดเจน
/ หน่วยงานของท่านมีการจัดฝึกอบรมหรือส่งเสริมให้บุคลากรมีการพัฒนาความรู้ความสามารถในการ
ประมวลผลข้อมูล / หน่วยงานของท่านมีการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลสารสนเทศให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง
ได้รับทราบโดยทั่วถึง

ข้อเสนอแนะต่อการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ พบว่า ไม่มีความคิดเห็น
เพิ่มเติม คิดเป็นร้อยละ 100.00

สรุปผลการประเมิน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบางสัก
อำเภอกันตัง จังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ 2561

ตาราง 1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามงานบริการ

งานบริการด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
โครงสร้างพื้นฐาน	4.23	0.16	84.60	มากที่สุด
ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.19	0.21	83.80	มาก
รายได้หรือภาษี	4.32	0.21	86.40	มากที่สุด
สาธารณสุข	4.23	0.22	84.60	มากที่สุด
รวม	4.24	0.20	84.80	มากที่สุด

ตาราง 2 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามประเด็น

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
ขั้นตอนการให้บริการ	4.19	0.35	83.80	มาก
ช่องทางการให้บริการ	4.22	0.26	84.40	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.28	0.31	85.60	มากที่สุด
สิ่งอำนวยความสะดวก	4.30	0.28	86.00	มากที่สุด

Dr. Ng

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กรวิทย์ เขมะพันธุ์มนัส)
ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
หัวหน้าโครงการวิจัย