



งานวิจัย

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
และการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ

เทศบาลตำบล

ห้วยนาง

ประจำปีงบประมาณ

2561



บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากเทศบาลตำบลห้วยนาง ประจำปีงบประมาณ 2561 โดยมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลห้วยนาง และการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากเทศบาลตำบลห้วยนางในด้านต่าง ๆ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการที่พักอาศัยหรือสถานที่ตั้งของหน่วยงานอยู่ภายในเขตบริการของเทศบาลตำบลห้วยนาง จำนวน 360 คน และกลุ่มตัวอย่างบุคลากรของเทศบาลตำบลห้วยนาง จำนวน 50 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนาง พบว่า ผู้รับบริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในวัยกลางคนช่วงต้น (36-45 ปี) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่า ประกอบเกษตรกรรมมากที่สุด และมีรายได้อยู่ในช่วง 5,001-10,000 บาท สำหรับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ รวม 4 งาน ประกอบด้วย งานการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) งานรายได้หรือภาษี งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานสาธารณสุข ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.00 โดยงานที่ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจสูงที่สุดถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ 1) งานการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) 2) งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 3) งานรายได้หรือภาษี และ 4) งานสาธารณสุข เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุดไปถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ขั้นตอนการให้บริการ และช่องทางการให้บริการ

ข้อเสนอแนะต่องานบริการ ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะ คือ เจ้าหน้าที่ควรพูดจาด้วยถ้อยคำที่สุภาพมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 50.00 การบริการงานสาธารณสุข ควรมีการลงพื้นที่เยี่ยมบ้านเพิ่มมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 33.33 และควรปรับปรุงอัตราค่าบริการจัดเก็บขยะ คิดเป็นร้อยละ 16.67

ผลการวิจัยการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากเทศบาลตำบลห้วยนาง พบว่า กลุ่มตัวอย่างบุคลากรของเทศบาลตำบลห้วยนาง มีจำนวนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงต้น (36-45 ปี) มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีตำแหน่งเป็นข้าราชการมากที่สุด โดยสังกัดสำนักงานปลัด และมีระยะเวลาการทำงาน 11-15 ปี สำหรับระดับการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 77.60 ประเด็นหลักที่มีระดับการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการสูงที่สุด 3 อันดับแรก คือ 1) ด้านการแสดงผลข้อมูลและการนำไปใช้ 2) ด้านการจัดเก็บข้อมูล และ 3) ด้านการรวบรวมข้อมูล ประเด็นย่อยที่มีผลต่อระดับการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการสูงที่สุด 3 อันดับแรก คือ 1) หน่วยงานมีระบบจัดเก็บข้อมูลที่น่าเชื่อถือ สามารถเรียกใช้งานได้ตลอดเวลา 2) หน่วยงานมีการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลสารสนเทศให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบโดยทั่วถึง และ 3) หน่วยงานมีการส่งเสริมการนำข้อมูลไปใช้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการใช้ข้อมูล

สรุปผลการประเมิน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลห้วยนาง
อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ 2561

ตาราง 1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามงานบริการ

งานบริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
งานการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	4.44	0.19	88.80	มากที่สุด
งานรายได้หรือภาษี	4.38	0.19	87.60	มากที่สุด
งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.40	0.20	88.00	มากที่สุด
งานสาธารณสุข	4.37	0.20	87.40	มากที่สุด
รวม	4.40	0.20	88.00	มากที่สุด

ตาราง 2 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามประเด็น

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
ขั้นตอนการให้บริการ	4.39	0.29	87.80	มากที่สุด
ช่องทางการให้บริการ	4.33	0.31	86.60	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.44	0.29	88.80	มากที่สุด
สิ่งอำนวยความสะดวก	4.41	0.26	88.20	มากที่สุด

Dr. M.

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