ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลคือเวียง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา

ผู้ประเมิน ว่าที่ ร.ท.นิกรณ์ โปธาฤทธิ์

หน่วยงาน มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา

ปีที่ 2565

แหล่งทุน องค์การบริหารส่วนตำบลคือเวียง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา

บทคัดย่อ

การประเมิน ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลคือเวียง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ งานบริหารจัดการขยะ งานร้องเรียน ร้องทุกข์ งานจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ และงานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ และวัตถุประสงค์ย่อยเพื่อประเมินความพึงพอใจ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยขอบเขตการประเมินครั้งนี้ คือ ประชาชน ที่มารับบริการงานบริหารจัดการขยะ งานร้องเรียน ร้องทุกข์ งานจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ และงานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ โดยวัดความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ โดยมีความคลาดเคลื่อนทางสถิติที่ .05 ในกรณีที่ขนาดประชากรไม่เกิน 100 คน จะเก็บข้อมูลทั้งหมด เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม และใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการด้านงานงานร้องเรียน ร้องทุกข์ งานจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ และงานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ในภาพรวม มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินระดับความพึงพอใจร้อยละ96.32 อยู่ในระดับ 10 ของเกณฑ์การประเมิน เรียงตามระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ มากที่สุด ได้แก่ ด้านงานร้องเรียน ร้องทุกข์ (ร้อยละ 96.57) รองลงมาได้แก่ ด้านงานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ (ร้อยละ 96.46) ด้านงานบริหารจัดการขยะ (ร้อยละ 96.34) และด้านงานด้านการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ (ร้อยละ95.92) เป็นลำดับสุดท้าย ตามลำดับ

กิตติกรรมประกาศ

การประเมินเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลคือเวียง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากหลายท่านที่ได้อนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี ขอบคุณมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา ที่คอยเอื้ออำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ขอบคุณทีมงาน เจ้าหน้าที่ของ องค์การบริหารส่วนตำบลคือเวียง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา และอาจารย์ในทีมงานทุกท่าน ที่ช่วยเหลือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และแบบสอบถาม ลงภาคสนามกับชุมชน และบันทึกข้อมูลลงระบบคอมพิวเตอร์

การศึกษาครั้งนี้จะสำเร็จลงไม่ได้ หากขาดความร่วมมือจากประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคือเวียง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลคือเวียง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา และได้ให้ข้อมูลที่ครบถ้วนเพื่อเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์คุณภาพการบริการ ทำให้ได้ผลการศึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงกลยุทธ์ด้านคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคือเวียง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา

ทั้งนี้ ผู้ประเมินขอขอบพระคุณทุกท่านที่ได้เอ่ยนาม และไม่ได้เอ่ยนามในที่นี้ ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการดำเนินงานประเมินในครั้งนี้ คณะผู้ประเมินขอขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้เป็นอย่างยิ่ง

ว่าที่ ร.ท.นิกรณ์ โปธาฤทธิ์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	จ
สารบัญแผนภาพ	ช
บทที่ 1 บทนำ	**1**
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการประเมิน	5
1.3 ขอบเขตของการประเมิน	6
1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ	7
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	**9**
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารราชการแผ่นดิน	9
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล	12
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	27
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ และการให้บริการ	34
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการของรัฐ	45
2.6 บริบทพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคือเวียง	48
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	54
2.8 กรอบแนวคิดการวิจัย	57
บทที่ 3 วิธีดำเนินการประเมิน	**57**
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	57
3.2 เครื่องมือรวบรวมข้อมูล	58
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	59
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	59

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	**61**
ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	61
ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	67
บทที่ ๕ สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	**89**
5.1 สรุปผลการประเมิน	89
5.2 อภิปรายผล	92
5.3 ข้อเสนอแนะ	94
บรรณานุกรม	**97**
ภาคผนวก	**101**
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	102
ภาคผนวก ข ประวัติผู้วิจัย	120

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1.1 แสดงเกณฑ์การประเมิน 6
ตารางที่ 2.1 แสดงเขตการปกครองหมู่บ้าน 48
ตารางที่ 2.2 แสดงช่วงอายุและจำนวนประชากร 49
ตารางที่ 3.1 แสดงเกณฑ์การประเมิน 61
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพด้านงานบริหารจัดการขยะ 61
ตารางที่ 4.2 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพด้านงานร้องเรียน ร้องทุกข์ 63
ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และ อาชีพ ด้านงานจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ 64
ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และ อาชีพ ด้านงานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ 65
ตารางที่ 4.5 จำนวน และร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริหารจัดการขยะ ด้านขั้นตอนการให้บริการ 67
ตารางที่ 4.6 จำนวน และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริหารจัดการขยะ ด้านช่องทางการให้บริการ 68
ตารางที่ 4.7 จำนวน และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริหารจัดการขยะ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ 69
ตารางที่ 4.8 จำนวน และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริหารจัดการขยะ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 70
ตารางที่ 4.9 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการงานสาธารณสุข 71
ตารางที่ 4.10 จำนวน และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานร้องเรียน ร้องทุกข์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ 72
ตารางที่ 4.11 จำนวน และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานร้องเรียน ร้องทุกข์ ด้านช่องทางการให้บริการ 73
ตารางที่ 4.12 จำนวน และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานร้องเรียน ร้องทุกข์ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ 74

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.13 จำนวน และร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงาน ร้องเรียน ร้องทุกข์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 75
ตารางที่ 4.14 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการงาน ร้องเรียน ร้องทุกข์ 77
ตารางที่ 4.15 จำนวน และร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงาน จัดเก็บภาษีนอกสถานที่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ 77
ตารางที่ 4.16 จำนวน และร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงาน จัดเก็บภาษีนอกสถานที่ ด้านช่องทางการให้บริการ 78
ตารางที่ 4.17 จำนวน และร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ งานจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ 79
ตารางที่ 4.18 จำนวน และร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ที่มีต่อการให้บริการ งานจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 81
ตารางที่ 4.19 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการงานจัดเก็บ ภาษีนอกสถานที่ 82
ตารางที่ 4.20 จำนวน และร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงาน ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ด้านขั้นตอนการให้บริการ 82
ตารางที่ 4.21 จำนวน และร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงาน ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ช่องทางการให้บริการ 83
ตารางที่ 4.22 จำนวน และร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงาน ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ 85
ตารางที่ 4.23 จำนวน และร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงาน ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 86
ตารางที่ 4.24 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีต่อการให้บริการงานซ่อมแซมไฟฟ้า สาธารณะ 87
ตารางที่ 4.25 สรุป ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านงานบริหารจัดการขยะ ด้านงานร้องเรียน ร้องทุกข์ ด้านงานจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ และด้านงานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ 88

สารบัญแผนภาพ

หน้า

แผนภาพที่ 2. 1 แสดงโครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลตามกฎหมาย 23
แผนภาพที่ 2.2 แสดงโครงสร้างการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบใหม่ตามกฎหมาย 24
แผนภาพที่ 2.3 แสดงพื้นที่ และที่ตั้งขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงคือ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา 53
แผนภาพที่ 2.4 แสดงโครงสร้างส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลคือเวียง 53
แผนภาพที่ 2.5 กรอบแนวคิดการวิจัย 56