

การประเมินผลโครงการส่งเสริมการศึกษาและงานบริการ
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร
Evaluation of Project of Education Promotion and Service in
Samutsakorn Provincial Administration Organization

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสรี วรพงษ์¹

Assistant Professor Seree Woraphong, Ph.D²

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินโครงการส่งเสริมการศึกษาและงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร 2. เพื่อประเมินผลโครงการจากระดับความพึงพอใจ และความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร 3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้มาขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 500 คน ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรยามาเน่ ใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ วิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ผลการศึกษาคุณลักษณะทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 500 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 60.00 มีอายุ 31 - 40 ปี ร้อยละ 30.40 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 40.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 -20,000 บาท ร้อยละ 42.40 และมีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 29.00 และส่วนใหญ่เป็นคนในชุมชนนานกว่า 5 ปี ร้อยละ 44.80

¹ อาจารย์ประจำคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

² Lecturer, Faculty of Social Sciences and Humanities, Mahidol University, Thailand

E-mail : seree3011@gmail.com

ผลสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของประชาชนต่องานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาครในภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83.97 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ส่วนความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของประชาชนต่องานการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 83.10 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 77.84 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 4 (มากกว่าร้อยละ 75 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.42 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 80.64 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป)

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาครควรคำนึงถึงการให้บริการที่มีคุณภาพเพื่อตอบสนองความต้องการในการใช้บริการโดยให้มีการปรับปรุงงานด้านการบริการประชาชนให้ตรงตามความต้องการของประชาชน มากที่สุด และเกิดประโยชน์กับประชาชนในท้องถิ่นให้มากที่สุด

คำสำคัญ : การประเมินผลโครงการ, ความพึงพอใจ, การบริการ

Abstract

The study of “Evaluation of Project of Education Promotion and Service in Samut sakorn Provincial Administration Organization” aims to (1) study general information of service providing of Samutsakorn Provincial Administration Organization, (2) study level of people satisfaction and opinion towards Samutsakorn Provincial Administration Organization, and (3) provide the recommendations for service providing in Samutsakorn Provincial Administration Organization. Sample included 500 people who

are using service in Samutsakorn Provincial Administration Organization, which calculated by using Yamane formula and collected by accidental sampling. Questionnaire was employed in this study. Statistical analysis were mean and standard deviation. The results proposed the general characteristics of the 500 samples. Most of them were male (60%) with aged 31-40 years (30.4%), finished bachelor degree about 40%, average monthly income about 10,000-20,000 baht (42.4%), being civil servants about 29%, and living in the community more than 5 years (44.8%).

For the results of level of people satisfaction towards service providing of Samut sakorn Provincial Administration Organization, it was found 83.97% of them felt highly satisfied which regarded as level of 5 (more than 80%). Level of satisfaction towards service providing were in highest level (83.1%) which regarded as level of 5 (more than 80%). Level of satisfaction towards service providing channel were in higher level (77.84%) which regarded as level of 4 (more than 75%). Level of satisfaction towards service provider were in highest level (85.42%) which regarded as level of 5 (more than 80%). Level of satisfaction towards service facilities were in highest level (80.64%) which regarded as level of 5 (more than 80%).

Recommendations derived from this study were that Samut Sakorn Provincial Administration Organization should concern about quality of service in order to serve the people's need by improving service providing in which make the higher advantage to local people.

Keywords : Evaluation of Project, Satisfaction, Service

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การแข่งขันด้านการให้บริการทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ในหน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ ได้ให้ความสำคัญอย่างมากเพราะจะทำให้องค์กรสามารถขยายตัวเพิ่มขึ้น แม้แต่ในหน่วยงานของรัฐที่พยายามกระจายอำนาจให้กับการปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองตามระบอบประชาธิปไตยรับผิดชอบดูแลและพัฒนาท้องถิ่นของตนเองให้เจริญก้าวหน้าและตรงตามความต้องการของสมาชิกในท้องถิ่นโครงสร้างการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินจึงกำหนดอำนาจหน้าที่และการกำกับดูแลท้องถิ่นให้อยู่ในการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นขณะเดียวกันการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นมีการแบ่งหน่วยการปกครองออกจากส่วนกลางโดยให้องค์กรปกครองท้องถิ่นมีอิสระในการดำเนินกิจการภายในท้องถิ่นของตนเองเพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองรวมทั้งแบ่งเบาระยะของรัฐบาลในการบริหารและบริการประชาชนเพื่อนำไปสู่ความเจริญก้าวหน้าและสร้างมิติใหม่ให้กับราชการไทย

การดำเนินกิจกรรมของหน่วยงานภาครัฐ ตัวชี้วัดของผลประกอบการคือ การบริการที่ดีที่สุด หรือเรียกได้อีกอย่างหนึ่งว่า “การบริการเป็นเลิศ” (Service Excellence) จึงต้องเน้นงานด้านการบริการเพื่อทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ และประทับใจในงานบริการนั้นๆ ถ้าการบริการนั้นเป็นการบริการที่มากกว่าการบริการก็จะสามารถทำให้ผู้ที่มารับบริการมีความประทับใจ จะมีผลทำให้เป็นตัวกระตุ้นความเจริญเติบโตทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม และทำให้บรรลุเป้าหมายตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) ดังนั้นเพื่อให้เป้าหมายที่สำคัญของการพัฒนาประเทศบรรลุเป้าหมายสิ่งสำคัญก็คือ การทำให้ประชาชนอยู่ดีมีสุข มีความเข้มแข็ง และสามารถพึ่งตนเองได้ การบริการของภาครัฐ จึงนับเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนและยังเป็นหน้าที่หลักสำคัญประการหนึ่งที่รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดิน (ราชกิจจานุเบกษา, 2550: 22) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐระดับล่างสุดที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด และมีความสำคัญในการให้บริการให้แก่ประชาชนใน

ท้องถิ่นนั้นๆ ได้ดีที่สุดในที่สุด และสามารถทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการได้มากที่สุด

ตามบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ก็ได้บัญญัติถึงการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ในหมวด 14 ที่ว่าด้วย การปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีสาระสำคัญ คือ รัฐต้องให้อิสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ มีอำนาจหน้าที่ในการจัดเก็บภาษี และรายได้อื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น มีอิสระในการกำหนดนโยบายการบริหาร การจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ ซึ่งทำให้มีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการบริหารงานเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้นตามบทบัญญัติรัฐธรรมนูญที่ให้อำนาจแก่ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นของตนด้วยแล้ว การที่ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาล จึงนับได้ว่าสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญเป็นอย่างยิ่ง เพราะประชาชนในท้องถิ่นนั้นจะเป็นผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการบริหารงานของเทศบาลโดยตรง การสำรวจวิจัยและประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาลจึงถือเป็นแนวทางการมีส่วนร่วมที่สำคัญของการเมืองภาคประชาชน อีกทั้งยังเป็นการควบคุม และตรวจสอบการดำเนินงานของเทศบาลไปพร้อมๆ กันด้วยในตัว ผลสรุปจากการสำรวจวิจัยประเมินผลการดำเนินงานที่ได้ จะเป็นข้อมูลที่ชี้ให้คณะผู้บริหาร และข้าราชการประจำในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นๆ ได้นำไปใช้ประกอบเป็นแนวทางแก้ไขปรับปรุงทั้งด้านนโยบาย วิธีการดำเนินงาน และการให้บริการ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน อันจะนำมาซึ่งความสุขความเจริญแก่ท้องถิ่นนั้นได้ดียิ่งๆ ขึ้นต่อไป

จากข้อมูล ดังกล่าวข้างต้นที่ได้กล่าวมาแล้วทำให้ให้เห็นว่า ความสำคัญในด้านการบริการในหน่วยงานของภาครัฐ เป็นสิ่งที่สำคัญอย่างมากในยุคปัจจุบัน เพราะการแข่งขันที่เกิดขึ้นจะทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ที่มาขอรับบริการจากหน่วยงาน

ภาครัฐ เพราะการบริการที่ดีและมีประสิทธิภาพ หรือการบริการที่เป็นเลิศ จะสามารถสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ที่มารับบริการนั้น และผู้ที่มารับบริการนั้นก็คือประชาชน หรือผู้ที่เสียภาษีให้กับหน่วยงานภาครัฐ ทำให้เกิดการเจริญเติบโตในงานของภาครัฐนั้นๆ ด้วย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นหน่วยงานบริการของภาครัฐที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด จะสามารถทำให้ประชาชนที่มาขอรับบริการนั้นมีความพึงพอใจกับงานบริการของหน่วยภาครัฐนั้นได้อย่างไร ดังนั้นงานวิจัยนี้จะสามารถเป็นคำตอบได้ว่า จะมีแนวทางหรือวิธีการใดที่สามารถทำให้ผู้มารับบริการจากหน่วยภาครัฐมีความพึงพอใจมากที่สุดหรือที่เรียกว่า “การบริการที่เป็นเลิศ”

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับงานโครงการส่งเสริมการศึกษาและงานบริการฯ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร
2. เพื่อประเมินผลโครงการจากระดับความพึงพอใจ และความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อโครงการส่งเสริมการศึกษาและงานบริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการส่งเสริมงานการให้บริการที่มีประสิทธิภาพขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัย ได้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในพื้นที่การศึกษาวิจัย โดยครอบคลุมในส่วนของพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขต ด้านเนื้อหาการประเมินผลโครงการจากระดับความพึงพอใจ และความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อโครงการส่งเสริมการศึกษาและงานบริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ขอบเขตด้านประชาชน

3. ผู้วิจัยได้ศึกษากับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชากรในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การประเมินโครงการส่งเสริมการศึกษาและงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร เป็นการวิจัยเพื่อศึกษาเกี่ยวข้องกับกาให้บริการต่อประชาชนที่มาขอรับบริการกับหน่วยงาน โดยมีกรอบงานที่จะประเมิน รวม 4 ด้านคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และนำข้อมูลที่ได้รับมาเพื่อเป็นแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการด้านต่างๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้สามารถนำไปสู่การปรับปรุงด้านการให้บริการกับประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาแนวทางการบริการสู่ความเป็นเลิศต่อไป

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงผลการประเมินโครงการในระดับคุณภาพของงานบริการประชาชนเกี่ยวกับงานด้านการศึกษาและงานบริการ
2. ทำให้ประชาชนในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาครได้รับทราบข่าวสารเกี่ยวกับโครงการการให้บริการต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร
3. เป็นการกระตุ้น กระบวนการทำงานและงานบริการของหน่วยงานภาครัฐ ให้สามารถบริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น
4. นำผลการศึกษาในครั้งนี้ นำไปปรับปรุงงานบริการต่างๆ เพื่อให้ตรงกับความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิจัยเชิงสำรวจเพื่อประเมินผลโครงการจากความพึงพอใจและความคิดเห็นของประชาชน โดยเก็บข้อมูลการศึกษาเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพจากแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่ในเขตพื้นที่ให้บริการของงานหรือกิจกรรมที่ประชาชนเข้ามารับการบริการโดยใช้สุทธยามาเน่ แต่เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่น่าเชื่อถือมากขึ้นจึงได้มีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างดังนี้ งานด้านสนามกีฬา จำนวน 100 คน ด้านการศึกษา (โรงเรียนในสังกัด) จำนวน 200 คน ด้านภาษี จำนวน 100 คน และด้านการศึกษา (ศูนย์การเรียนรู้ เอส.เค.ปาร์ค) จำนวน 100 คน รวม 500 คน จากนั้นใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นข้อถามข้อมูลด้านประชากรและสังคมของประชาชนผู้รับบริการ

ส่วนที่ 2 เป็นข้อถามความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับการบริการ องค์ประกอบข้อถามแบ่งออกตามลักษณะงานประกอบด้วย งานหรือกิจกรรมที่ประชาชนเข้ามารับการบริการได้แก่ งานด้านสนามกีฬา ด้านการศึกษา (โรงเรียนในสังกัด) งานด้านภาษี และด้านการศึกษา (ศูนย์การเรียนรู้ เอส.เค.ปาร์ค) มีข้อถามความพึงพอใจ 4 ส่วน คือ

- ความพึงพอใจต่อกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ
- ความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรเจ้าหน้าที่
- ความพึงพอใจต่อผลการได้รับบริการ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้ได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพ ให้กับองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้วิธีการพรรณนาจากผลการวิเคราะห์ (Description analysis) ตามรายละเอียดของข้อมูลที่ได้มาจากการแจกแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์เชิงปริมาณจากการตอบแบบสอบถาม โดยวิธีการทางสถิติด้วยการคำนวณหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) อัตราส่วนร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

ผลการศึกษา

1. ผลการศึกษาคุณลักษณะทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 60.00 มีอายุ 31 - 40 ปี ร้อยละ 30.40 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 40.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 -20,000 บาทร้อยละ 42.40 และมีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 29.00 และส่วนใหญ่เป็นคนในชุมชนนานกว่า 5 ปี ร้อยละ 44.80

2. ผลสำรวจการประเมินผลโครงการจากความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของประชาชนต่องานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.200$) คิดเป็นร้อยละ 83.97 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ พบว่า มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป)

3. ผลสำรวจการประเมินผลโครงการจากความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของประชาชนต่องานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.155$) คิดเป็นร้อยละ 83.10 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่

ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ทุกด้านความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.892$) คิดเป็นร้อยละ 77.84 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 4 (มากกว่าร้อยละ 75 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.271$) คิดเป็นร้อยละ 85.42 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.032$) คิดเป็นร้อยละ 80.64 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป)

ผลการประเมินจำแนกแต่ละงานมีรายละเอียดดังนี้

1. งานบริการด้านการศึกษา (ศูนย์การเรียนรู้ เอส.เค.ปาร์ค)

มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.097$) และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 81.94 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป)

2. งานบริการด้านสนามกีฬา

มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.704$) และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 74.08 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับ 4 (มากกว่าร้อยละ 75 ขึ้นไป)

3. งานบริการด้านการศึกษา (โรงเรียนในสังกัด)

มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.202$) และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 84.04 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป)

4. งานบริการด้านภาษี

มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.790$) และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.32 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป)

ข้อค้นพบจากการวิจัย

จากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัย ได้ค้นพบผลจากการวิจัยเป็นดังนี้

จากการโครงการประเมินงานบริการให้กับประชาชนในด้านต่างๆ จะพบว่าโครงการต่างๆ ที่หน่วยงานของภาครัฐจัดไว้เพื่อให้บริการกับประชาชนนั้น ส่วนใหญ่ประชาชน จะให้ความร่วมมือและใช้บริการมากที่สุด จะเป็นโครงการหรืองานบริการที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวันของประชาชนและสามารถทำให้ประชาชนสามารถที่จะลดค่าใช้จ่ายได้ เช่น งานด้านการให้บริการด้านการศึกษา ในโรงเรียนต่างๆ เช่น โรงเรียนในสังกัดของหน่วยงานของภาครัฐ จะมีค่าบริการที่ถูกมากเพื่อช่วยเหลือประชาชน

การประเมินผลความพึงพอใจในด้านความคิดเห็นของประชาชนนั้น บางครั้งขึ้นอยู่กับประชาชนที่ไปใช้งานบริการนั้น และสภาพแวดล้อมก็มีส่วนสำคัญ เช่น การใช้เวลาในการรอคอย การบริการนั้นนานเกินความจำเป็น

หน่วยงานงานของภาครัฐ มีการปรับกระบวนการการให้บริการมากขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จากการจัดทำโครงการต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการของประชาชนมากขึ้น

ข้อเสนอแนะการวิจัย

จากการศึกษาค้นคว้าวิจัย สามารถวิเคราะห์ประเด็นต่างๆ จาก แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ เพื่อมาสรุปประเด็นต่างๆ ที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ควรดำเนินการตามข้อเสนอแนะ มีดังต่อไปนี้

1. งานบริการด้านการศึกษา (ศูนย์การเรียนรู้ เอส.เค.ปาร์ค) ควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมด้านต่างๆ ในศูนย์การเรียนรู้แห่งนี้ให้มากขึ้น และประชาชนทุกคนสามารถเข้ามาศึกษาหาความรู้ ในศูนย์การเรียนรู้แห่งนี้ได้ตลอดเวลา โดยให้มีการเปิดศูนย์การเรียนรู้ขึ้น และควรดูแลในเรื่องความปลอดภัยให้มากขึ้น ในส่วนด้านการจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ในศูนย์นี้ ควรให้มีการปรับเปลี่ยนองค์ความรู้ให้มากขึ้น โดยอาจจะมีการจัดกิจกรรมรายสัปดาห์ และมีการเชิญผู้มีความรู้เข้ามาให้ความรู้กับผู้เรียนหรือประชาชนมากขึ้น หรืออาจจะมีการส่งเสริมงานหรือกิจกรรมประจำจังหวัดให้มากขึ้น มีการให้บริการ Internet หรือ ไวไฟฟรีให้กับประชาชนผู้มาใช้บริการ เจ้าหน้าที่ควรเข้มงวดเรื่องมารยาทในการใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ให้มากขึ้นเนื่องจากผู้มาใช้บริการมีทุกเพศทุกวัยและบางครั้งส่งเสียงรบกวนแก่ผู้มาใช้บริการท่านผู้ทำให้ผู้มาใช้บริการบางท่านรู้สึกไม่ค่อยพอใจในการมาใช้บริการอันเนื่องมาจากการส่งเสียงรบกวนของผู้มาบริการบางท่าน โดยเฉพาะเด็กเล็กควรมีการจัดแบ่งพื้นที่สำหรับเด็กเล็กไว้ให้ชัดเจนซึ่งอาจจะช่วยลดปัญหาการส่งเสียงดังรบกวนลงไปได้บ้าง มีการเพิ่มจำนวนหนังสือและประเภทหนังสือสำหรับช่วงอายุต่างๆมากขึ้น สามารถยืมนิตยสารกลับบ้านได้ และเพิ่มจำนวนหนังสือในการยืมแต่ละครั้งให้มากขึ้น จำนวนวันในการยืม

หนังสือมากขึ้น ควรนำหนังสือใหม่ๆเข้ามาให้บริการให้ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน มีการเพิ่มห้องรับประทานอาหารและพื้นที่สำหรับบริการจอดรถให้กับผู้มาใช้บริการมากขึ้น

2. งานบริการด้านสนามกีฬา ควรส่งเสริมและการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ดูแลสุขภาพด้วยการออกกำลังกายให้มากขึ้น และบริการสถานที่ให้กับประชาชน โดยให้เปิดให้บริการสนามกีฬาต่างๆ ให้มากขึ้น โดยเพิ่มระยะเวลาในการใช้บริการให้มากขึ้น มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันไป เช่น การสอนเต้นแอโรบิคลีลาศ จัดกิจกรรมการออกกำลังกายที่ทำให้ครอบครัวได้ใช้เวลาร่วมกันมากขึ้น และควรมีบริการให้ยืมอุปกรณ์ในการเล่นกีฬาเพิ่มอุปกรณ์สำหรับการเล่นกีฬาบางประเภท มีกิจกรรมสันทนาการ

3. งานบริการด้านการศึกษา (โรงเรียนในสังกัด) จากการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยสามารถวิเคราะห์ประเด็นต่างๆ จาก แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ เพื่อมาสรุปประเด็นต่างๆ ที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ควรดำเนินการตามข้อเสนอแนะมีดังต่อไปนี้ ควรส่งเสริมในด้านการศึกษาสำหรับประชาชนอย่างเท่าเทียมกันทุกคนเพื่อให้ประชาชน สามารถส่งบุตร หลานเข้ามาเรียนในโรงเรียนได้ทุกๆ โดยลดค่าใช้จ่ายในการเรียนให้น้อยลงและส่งเสริมในการให้ทุนการเรียนสำหรับนักเรียนที่เรียนดี แต่ขาดทุนทรัพย์ในการเรียน ให้มากขึ้น มีการแจกอุปกรณ์การเรียนบางชนิดรวมถึงกิจกรรมพิเศษที่สามารถสร้างรายได้ให้กับนักเรียน

4. งานบริการด้านภาษี ประชาชนผู้รับบริการต้องการให้เจ้าหน้าที่ปรับปรุงบุคลากรภายในองค์กรให้มี มนุษย์สัมพันธ์มากขึ้น พุดจาสุขภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใสกับผู้มารับบริการ ปรับปรุงการทำงานให้มีความ ฉับไว มีระเบียบวินัย มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่ควรเลือกปฏิบัติเฉพาะกลุ่ม เอาใจใส่ดูแลประชาชน และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานขององค์กร นำความคิดเห็นที่ประชาชนผู้มาใช้บริการเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการ ทำงานให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้เพื่อประชาชนในท้องถิ่นและภาพลักษณ์ขององค์กร

เอกสารอ้างอิง

- กานดา พูนลาภทวี. (2539). สถิติเพื่อการวิจัย.กรุงเทพฯ: พิสิษฐ์เซ็นเตอร์.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เดชรัตน์ สุขกำเนิด วิชัย เอกพลาการ และปัดพงษ์ เกษสมบุรณ์. (2545). การประเมินผลกระทบทางสุขภาพเพื่อการสร้างนโยบายสาธารณะเพื่อสุขภาพ : แนวคิดแนวทางและแนวปฏิบัติ. นนทบุรี: สถาบันวิจัยระบบแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 พ.ศ.2560-2564
- มยุรี อนุมานราชชน. (2547). นโยบายสาธารณะ แนวคิด กระบวนการและการวิเคราะห์. เชียงใหม่ : คณะนิเทศการพิมพ์.
- ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยวิธีการงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2541.ราชกิจจานุเบกษา พ.ศ.2550, น.22.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 115.ตอนที่ 102 ก ลงวันที่ 31 ธ.ค. 41 กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์การศาสนา.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2544). คู่มือการพัฒนารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารการเงินการคลังท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : บริษัทอักษรโสภณ จำกัด.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2547). คู่มือคำอธิบายและแนวทางการปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ