



ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ
อำเภอเมืองนกา จังหวัดยโสธร

โดย

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
พุทธศักราช 2561

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

(Executive Summary)

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดชัยภูมิ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดชัยภูมิ รวมถึงทราบปัญหา ความต้องการ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชน เจ้าหน้าที่รัฐและภาคเอกชนที่มาใช้บริการหรือติดต่อราชการ และนำผลการวิจัยที่ได้มาในครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ โดยมีประเด็นการสำรวจความพึงพอใจอยู่ 4 ประเด็น คือ 1) ประเด็นความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ประเด็นความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ประเด็นความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ ได้เสนองานบริการสาธารณะให้ทำการสำรวจ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านรายได้หรือภาษี และ 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ซึ่งประชากรที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ ตลอดทั้ง ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ และภาคเอกชนที่มาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดชัยภูมิ จำนวน 10,535 คน กลุ่มตัวอย่างในการสำรวจ จำนวน 385 คน

เมื่อแยกพิจารณาเป็นประเด็นในงานบริการสาธารณะ ทั้ง 4 ด้าน สรุปได้ดังนี้

1. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุด คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}$ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80) รองลงมา คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}$ 4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.60) ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}$ 4.43 คิดเป็นร้อยละ 88.60) ผลรวมประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ประเด็น ($\bar{X}$ 4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.60) ได้คะแนนเท่ากับ 8

2. งานด้านการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุด คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}$ 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.40) รองลงมา คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}$ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20) ส่วนประเด็นที่ความพึงพอใจน้อยที่สุด มี 2 ประเด็น คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ และประเด็นความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}$ 4.49 คิดเป็นร้อยละ 89.80) ผลรวมประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ประเด็น ($\bar{X}$ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60) ได้คะแนนเท่ากับ 9

3. งานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมาก มี 2 ประเด็น คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ และประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}$ 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00) ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด มี 2 ประเด็น คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ และประเด็นความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}$ 4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.60) ผลรวมประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ประเด็น ($\bar{X}$ 4.49 คิดเป็นร้อยละ 89.80) ได้คะแนนเท่ากับ 8

4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุด คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}$ 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40) รองลงมา คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}$ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20) ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}$ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60) ผลรวมประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ประเด็น ($\bar{X}$ 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00) ได้คะแนนเท่ากับ 9

สรุปได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร ในงานบริการสาธารณะทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X}$ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20) ได้คะแนนเท่ากับ 9

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในประเด็นความพึงพอใจ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดที่ควรปรับปรุงที่ได้จากผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร ในรอบแต่ละประเด็นความพึงพอใจ ทั้ง 4 ประเด็น สรุปดังนี้

ประเด็นความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ควรมีขั้นตอนการบริการที่สามารถปฏิบัติได้จริงและไม่ซับซ้อน และมีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม

ประเด็นความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ในวันและเวลาราชการหรือในวันหยุดการให้บริการมีความสะดวกแก่ผู้รับบริการ และสามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการ ได้โดยสะดวก

ประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้น ชักถาม รับฟังปัญหาของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ พร้อมอธิบายให้คำชี้แจงได้อย่างชัดเจน มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่

ประเด็นความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

บริเวณที่พักรอรับบริการ สะอาด สะดวกสบายและเพียงพอกับผู้ที่มาใช้บริการ จัดสถานที่ไว้สำหรับการให้บริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม

สรุป ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดที่ควรปรับปรุงขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร ทั้ง 4 ประเด็น โดยเรียงลำดับตามความถี่จากมากไปหาน้อย สามลำดับแรก คือ “วันและเวลาราชการหรือในวันหยุดการให้บริการมีความสะดวกแก่ผู้รับบริการ” รองลงมาคือ “บริเวณที่พักรอรับบริการ สะอาด สะดวกสบายและเพียงพอแก่ผู้ที่มาใช้บริการ” และ “สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้โดยสะดวก” ซึ่งจะเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงาน ส่วนหัวข้อที่มีความถี่น้อยที่สุดคือ “เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ”

2. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดที่ควรปรับปรุงที่ได้จากผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร ในงานบริการสาธารณะ ทั้ง 4 ภาระงาน มีดังนี้

งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ให้มีร่องระบายน้ำเพิ่มอีก เช่น หมู่ที่ 3 และหมู่ที่ 8 ให้มีระเบียบข้อบังคับลงโทษผู้นำขยะทิ้งในที่สาธารณะอย่างเคร่งครัด

งานด้านการศึกษา

อาหารกลางวัน/นมโรงเรียนให้เพียงพอและได้มาตรฐานสำหรับเด็กเล็ก อนุรักษ์สืบสานประเพณีวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น เช่น บุญบั้งไฟ ทอผ้าลายจิด และแจ้งผู้ปกครองทราบเวลารับเด็กและปล่อยเด็กกลับต้องชัดเจน

งานด้านรายได้หรือภาษี

เจ้าหน้าที่ควรให้บริการนอกสถานที่ตามหมู่บ้านต่างๆ อธิบายให้ทราบโดยละเอียด เช่น อัตราการคำนวณภาษี อะไรบ้างที่ต้องเก็บภาษี และจัดประชุมผู้สัมมนาเรื่องการจัดเก็บภาษีในชุมชนทุกหมู่บ้าน

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ควรจัดหาเครื่องนุ่งห่มกันหนาวช่วงฤดูหนาว เช่น ผ้าห่ม เสื้อกันหนาว สนับสนุนงบประมาณกลุ่มอาชีพ เช่น กลุ่มสตรี กลุ่มเกษตรกร ทอผ้าลายจิด และประชาสัมพันธ์การขึ้นทะเบียน และการจ่ายเบี้ยยังชีพให้ชัดเจนก่อนล่วงหน้า

สรุป ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดที่ควรปรับปรุงขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมในงานบริการสาธารณะ ทั้ง 4 ภาระงาน โดยเรียงลำดับตามความถี่จากมากไปหาน้อย สามลำดับแรก คือ “เจ้าหน้าที่ควรให้บริการนอกสถานที่ตามหมู่บ้านต่างๆ” รองลงมาคือ “จัดหาเครื่องนุ่งห่มกันหนาวช่วงฤดูหนาว เช่น ผ้าห่ม เสื้อกันหนาว” และ “อธิบายให้ทราบโดยละเอียด เช่น อัตราการคำนวณภาษี อะไรบ้างที่ต้องเก็บภาษี” ซึ่งจะเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงาน ส่วนหัวข้อที่มีความถี่น้อยที่สุดคือ “ประชาสัมพันธ์การขึ้นทะเบียน และการจ่ายเบี้ยยังชีพให้ชัดเจนก่อนล่วงหน้า”

2. ข้อเสนอแนะในการสำรวจครั้งต่อไป

2.1 ควรทำกล่องรับเอกสารวางไว้ตามจุดต่างๆ ในชุมชนทุกหมู่บ้าน เพราะบางครั้งคนที่อยากเสนอความต้องการแต่กลับไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจ

2.2 ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เพียงพอมากขึ้นกว่าเดิม

2.3 ควรประสานฝ่ายท้องที่ช่วยประชาสัมพันธ์ และจัดเจ้าหน้าที่ไว้ในแต่ละงานการให้บริการ โดยให้เป็นผู้รับผิดชอบงานแบบเบ็ดเสร็จ เพื่อผลสัมฤทธิ์ในการบริการ

2.4 ควรทำการสำรวจด้านอื่นๆ ให้ครอบคลุม