

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

(Executive Summary)

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี รวมทั้งทราบปัญหา ความต้องการ ตลอดจนข้อที่ควรปรับปรุงการให้บริการ เพื่อประโยชน์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี โดยกำหนดกรอบการสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 4 ด้าน และงานบริการสาธารณะที่องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญกำหนดให้ทำการสำรวจ จำนวน 4 งาน ประชากรที่ใช้ในการสำรวจในครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ ประจำปี 2562 นี้ จำนวน 10,612 คน กลุ่มตัวอย่างในการสำรวจ จำนวน 385 คน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความถี่และค่าร้อยละที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าวในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$ คิดเป็นร้อยละ 90.40)

2. ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.47$ คิดเป็นร้อยละ 89.40)

3. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$ คิดเป็นร้อยละ 91.80)

4. ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$ คิดเป็นร้อยละ 91.20)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวมด้านคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$ คิดเป็นร้อยละ 90.60)

จากการประเมินในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมของประชาชนผู้รับบริการในลักษณะงานการให้บริการที่กำหนด ทั้ง 4 งาน สามารถสรุปได้ดังนี้

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.51$ คิดเป็นร้อยละ 90.20)

2. งานด้านสาธารณสุข พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.53$ คิดเป็นร้อยละ 90.60)

3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.56$ คิดเป็นร้อยละ 91.20)

4. งานด้านการศึกษา (การพัฒนาศูนย์เด็กเล็ก) พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.54$ คิดเป็นร้อยละ 90.80)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมในลักษณะงานการให้บริการที่กำหนด ทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.53$ คิดเป็นร้อยละ 90.60)

สรุป ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร ในปีงบประมาณ 2562 ตามภารกิจด้านมิติที่ 2 คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ตามตัวชี้วัดทั้ง 4 ตัวชี้วัด คือ

1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและในลักษณะงานบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญกำหนดให้ทำการประเมิน จำนวน 4 งาน คือ ได้แก่ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านสาธารณสุข 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ) และ 4) งานด้านการศึกษา (การพัฒนาศูนย์เด็กเล็ก) โดยภาพรวมทั้งรายด้านและลักษณะงานการให้บริการที่กำหนดให้ทำการประเมิน พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.53$ คิดเป็นร้อยละ 90.60)

เท่ากับ 9 คะแนน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในด้านความพึงพอใจ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดที่ควรปรับปรุงที่ได้จากผลประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ ในรอบแต่ละด้านความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน สรุปดังนี้

1.1 ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ควรมีลำดับขั้นตอนการบริการที่สามารถปฏิบัติได้จริงและมีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสมสะดวกรวดเร็ว

1.2 ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ

วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวกและสามารถเข้าถึงช่องทางบริการได้ง่ายและสะดวก

1.3 ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ควรมีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการและการให้คำแนะนำการตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน

1.4 ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ควรมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่ายและสถานที่หรือ อบต. ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ

2. ข้อเสนอแนะในงานบริการที่กำหนดให้ทำการประเมิน ทั้ง 4 งาน มีดังนี้

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดที่ควรปรับปรุงที่ได้จากผลประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ ในลักษณะงานการให้บริการที่กำหนด ทั้ง 4 งานคือ

2.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

อธิบาย พรบ.ระเบียบและขั้นตอนต่างๆเรื่องการสร้างบ้านให้ประชาชนทราบและเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบควรลงพื้นที่และเข้าร่วมประชุมรายละเอียดกับชุมชน

2.2 งานด้านสาธารณสุข

สำรวจพื้นที่น้ำท่วมขังในทุกชุมชนทำการป้องกัน รมรณรงค์ขอความร่วมมือผู้นำและประชาชนร่วมกันทำความสะอาดทุกพื้นที่และจัดบเพิ่มในการป้องกันโรคติดต่อ เช่น โรคไข้เลือดออก โรคพิษสุนัขบ้า

2.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ)

สำรวจผู้สูงอายุที่ต้องการรับเบี้ยยังชีพเป็นเงินสดเป็นการอำนวยความสะดวก จัดกิจกรรมให้ผู้สูงอายุมีส่วนร่วม เช่น จัดตั้งโรงเรียนผู้สูงอายุ วันผู้สูงอายุและสำรวจเด็กแรกเกิดที่ยังไม่ได้ขึ้นทะเบียนและขึ้นทะเบียนแล้วแต่ยังไม่ได้รับเงินสวัสดิการ

2.4 งานด้านการศึกษา (การพัฒนาศูนย์เด็กเล็ก)

จัดหาสื่อการเรียนรู้ให้ครบทุกศูนย์และเครื่องเล่นสำหรับเด็กเล็ก เช่น โทรทัศน์ หนังสือ สื่อการเรียนรู้ และเครื่องเล่นที่เหมาะสมปลอดภัยกับเด็กเล็กและการจัดซื้อจัดจ้างอาหารกลางวันเด็กที่มีคุณภาพและเพียงพอ

3. ข้อเสนอแนะในการสำรวจครั้งต่อไป

3.1 ควรทำกล่องรับเอกสารวาง เพื่อรับฟังปัญหา ความต้องการไว้ตามชุมชนทุกหมู่บ้าน เพราะบางครั้งคนที่อยากเสนอความต้องการ

3.2 ควรทำการสำรวจด้านอื่นๆ ให้ครอบคลุม