

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

(Executive Summary)

การสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลก้ามแมด อำเภอกุดชุมหี จังหวัดยโสธร รวมทั้งทราบปัญหา ความต้องการ ตลอดจนข้อที่ควรปรับปรุงการให้บริการ เพื่อประโยชน์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลก้ามแมด อำเภอกุดชุมหี จังหวัดยโสธร โดยกำหนดกรอบการสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 4 ด้าน และงานบริการสาธารณะที่องค์การบริหารส่วนตำบลก้ามแมดกำหนดให้ทำการสำรวจ จำนวน 4 งาน ประชากรที่ใช้ในการสำรวจในครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลก้ามแมด ประจำปี 2562 นี้ จำนวน 9,839 คน กลุ่มตัวอย่างในการสำรวจ จำนวน 384 คน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความถี่และค่าร้อยละที่ได้จากการเก็บรวบรวมดังกล่าวในด้านคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลก้ามแมด โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$ คิดเป็นร้อยละ 91.00)

2. ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลก้ามแมด โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$ คิดเป็นร้อยละ 90.20)

3. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลก้ามแมด โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$ คิดเป็นร้อยละ 92.80)

4. ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลก้ามแมด โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.49$ คิดเป็นร้อยละ 89.80)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลก้ามแมด อำเภอกุดชุมหี จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมด้านคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$ คิดเป็นร้อยละ 91.00)

จากการสำรวจในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมของประชาชนผู้รับบริการ ในลักษณะงานการให้บริการ ทั้ง 4 งาน ได้ดังนี้

1. งานด้านการบริการกฎหมาย (การบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกำแพง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$ คิดเป็นร้อยละ 90.20)

2. งานด้านรายได้หรือภาษี (การบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกำแพง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$ คิดเป็นร้อยละ 91.20)

3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยติดเชื้อ) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกำแพง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$ คิดเป็นร้อยละ 91.40)

4. งานด้านการศึกษา (การบริการรับเด็กก่อนวัยเรียนและการพัฒนาศูนย์เด็กเล็ก) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกำแพง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$ คิดเป็นร้อยละ 91.00)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกำแพง อำเภอกุศชุม จังหวัดยโสธร โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$ คิดเป็นร้อยละ 91.00)

สรุป ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกำแพง อำเภอกุศชุม จังหวัดยโสธร ในปีงบประมาณ 2562 ตามภารกิจด้านมิติที่ 2 คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ตามตัวชี้วัดทั้ง 4 ตัวชี้วัดคือ 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและในลักษณะงานบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลกำแพงกำหนดให้ทำการประเมิน จำนวน 4 งาน คือ ได้แก่ 1) งานด้านการบริการกฎหมาย (การบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์) 2) งานด้านรายได้หรือภาษี (การบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่) 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยติดเชื้อ) และ 4) งานด้านการศึกษา (การบริการรับเด็กก่อนวัยเรียนและการพัฒนาศูนย์เด็กเล็ก) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$ คิดเป็นร้อยละ 91.00) เท่ากับ 9 คะแนน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในมิติที่ 2 คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดที่ควรปรับปรุงที่ได้จากผลประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกำแพง ในรอบแต่ละด้านความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน สรุปดังนี้

1.1 ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ควรมีลำดับขั้นตอนการบริการที่สามารถปฏิบัติได้จริงและมีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม สะดวกรวดเร็ว

1.2 ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ

วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวกและช่องทางบริการมีเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ

1.3 ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

มีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการและการให้คำแนะนำการตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน

1.4 ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ควรมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สบายเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอและสถานที่หรือ อบต. ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ

2. ข้อเสนอแนะในงานบริการที่กำหนดให้ทำการประเมิน ทั้ง 4 งาน มีดังนี้

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดที่ควรปรับปรุงที่ได้จากผลประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกำแพง ในลักษณะงานการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน สรุปดังนี้

2.1 งานด้านการบริการกฎหมาย (การบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์)

จัดให้มีการอบรมสัมมนาผู้นำชุมชนและประชาชนที่สนใจกฎหมายเบื้องต้น มีป้ายประชาสัมพันธ์ขึ้นการติดต่อประสานงานด้านกฎหมายอย่างชัดเจนและเจ้าหน้าที่มีความรู้ด้านกฎหมายสามารถชี้แจงข้อกฎหมายให้ประชาชนเข้าใจ

2.2 งานด้านรายได้หรือภาษี (การบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่)

ให้มีป้ายประชาสัมพันธ์ให้ชัดเจนและประกาศเสียงตามสายให้ประชาชนทราบก่อนดำเนินการลงพื้นที่จัดเก็บประมาณ 2-3 สัปดาห์ เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่จัดเก็บเองเพื่อจะได้อธิบายให้ประชาชนทราบในส่วนที่ไม่เข้าใจและให้จัดเก็บภาษีส่วนที่ยังค้างชำระและอธิบายข้อปฏิบัติให้ประชาชนทราบ

2.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยติดเชื่อ)

สำรวจข้อมูลรายชื่อผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยติดเชื่อที่ตกหล่นและส่งเสริมกิจกรรมผู้สูงอายุสนับสนุนงบประมาณโรงเรียนผู้สูงอายุ

2.4 งานด้านการศึกษา (การบริการรับเด็กก่อนวัยเรียนและการพัฒนาศูนย์เด็กเล็ก)

การปล่อยเด็กเล็กก่อนเวลาควรประชาสัมพันธ์แจ้งให้ผู้ปกครองทราบล่วงหน้าสัก 2-3 วันและตรวจสอบการจัดซื้อจัดจ้างอาหารกลางวัน/นมโรงเรียนอย่างสม่ำเสมอ

3. ข้อเสนอแนะในการสำรวจครั้งต่อไป

3.1 ควรทำกล่องรับเอกสารวาง เพื่อรับฟังปัญหา ความต้องการไว้ตามชุมชนทุกหมู่บ้าน เพราะบางครั้งคนที่อยากเสนอความต้องการ

3.2 ควรทำการสำรวจด้านอื่นๆ ให้ครอบคลุม