

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

(Executive Summary)

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุง อำเภอนาคู จังหวัดศรีสะเกษ รวมถึงทราบปัญหา ความต้องการ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชน เจ้าหน้าที่รัฐและภาคเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อราชการ และนำผลการวิจัยที่ได้มาในครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุง โดยมีประเด็นการสำรวจความพึงพอใจอยู่ 4 ประเด็น คือ 1. ประเด็นความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2. ประเด็นความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3. ประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4. ประเด็นความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุง ได้เสนองานบริการสาธารณะให้ทำการสำรวจจำนวน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมงานส่งเสริมอาชีพ งานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ 2) ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ) 3) ด้านสาธารณสุข (การป้องกันโรคไข้เลือดออก โรคพิษสุนัขบ้า) 4) ด้านไฟฟ้าสาธารณะภายในหมู่บ้านงานการซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะภายในหมู่บ้านและ 5) ด้านรายได้ หรือภาษีภายในบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือน ภาษีป้าย ซึ่งประชากรที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุง ตลอดทั้ง ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐหน่วยงานของรัฐและหน่วยงานเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงอำเภอนาคู จังหวัดศรีสะเกษ จำนวน 10,125 คน กลุ่มตัวอย่างในการสำรวจ จำนวน 506 คน

เมื่อแยกพิจารณาเป็นประเด็นในงานบริการสาธารณะ ทั้ง 5 ด้าน พอสรุปได้ดังต่อไปนี้

**1. ด้านการพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมงานส่งเสริมอาชีพ งานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุด คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X}$  4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80) รองลงมา คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X}$  4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20) ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X}$  4.38 คิดเป็นร้อยละ 87.60) ผลรวมประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ประเด็น ( $\bar{X}$  4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20) ได้คะแนนเท่ากับ 9

## 2. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การดูแลประชาชนเมื่อเกิดภัยพิบัติ)

พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุด คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X}$  4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.40) รองลงมา มี 2 ประเด็น คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ และประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X}$  4.44 คิดเป็นร้อยละ 88.80) ส่วนประเด็นที่มีค่าความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X}$  4.40 คิดเป็นร้อยละ 88.00) ผลรวมประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ประเด็น ( $\bar{X}$  4.45 คิดเป็นร้อยละ 89.00) ได้คะแนนเท่ากับ 8

## 3. ด้านสาธารณสุข (การป้องกันโรคไข้เลือดออก โรคพิษสุนัขบ้า)

พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุด คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X}$  4.37 คิดเป็นร้อยละ 87.40) รองลงมา คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X}$  4.19 คิดเป็นร้อยละ 83.80) ส่วนประเด็นที่มีค่าความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X}$  4.09 คิดเป็นร้อยละ 81.80) ผลรวมประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ประเด็น ( $\bar{X}$  4.20 คิดเป็นร้อยละ 80.00) ได้คะแนนเท่ากับ

## 4. ด้านไฟฟ้าสาธารณะภายในหมู่บ้านงานการซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะ

พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุด คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X}$  4.31 คิดเป็นร้อยละ 86.20) รองลงมา คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X}$  4.25 คิดเป็นร้อยละ 85.00) ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X}$  4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.60) ผลรวมประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ประเด็น ( $\bar{X}$  4.24 คิดเป็นร้อยละ 84.80) ได้คะแนนเท่ากับ 7

## 5. ด้านไฟฟ้าสาธารณะภายในหมู่บ้านงานการซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะ

ภายในหมู่บ้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุด คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X}$  4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60) รองลงมา คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X}$  4.34 คิดเป็นร้อยละ 86.80) ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X}$  4.23 คิดเป็นร้อยละ 84.60) ผลรวมประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ประเด็น ( $\bar{X}$  4.35 คิดเป็นร้อยละ 87.00) ได้คะแนนเท่ากับ 8

สรุปได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุง อำเภอนโนนคุณ จังหวัดศรีสะเกษ ในงานบริการสาธารณะทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับพอใจมาก ( $\bar{X}$  4.34 คิดเป็นร้อยละ 86.80) ได้คะแนนเท่ากับ 8

## ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดที่ควรปรับปรุงที่ได้จากผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงอำเภอโนนคูณ จังหวัดศรีสะเกษ ในประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ประเด็น ดังนี้

### 1. ข้อเสนอแนะในประเด็นความพึงพอใจ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุง อำเภอโนนคูณ จังหวัดศรีสะเกษ ในประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ประเด็น ดังนี้

#### ประเด็นความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ควรกำหนดขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้ มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม และเนื่องจากแต่ละขั้นตอนบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ

#### ประเด็นความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

วันและเวลาราชการหรือในวันหยุดการให้บริการมีความสะดวกแก่ผู้รับบริการ สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้โดยสะดวก และมีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง

#### ประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เจ้าหน้าที่ควรบริการด้วยความเต็มใจ มีกิริยา วาจา สุภาพเรียบร้อย และมีธรรมาจริยธรรมดี แต่งกายสุภาพเหมาะสม มีความนอบน้อมเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใสสร้างความประทับใจแก่ผู้มารับบริการเปรียบเสมือนญาติพี่น้อง

#### ประเด็นความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ควรเพิ่มสถานที่พัก/นั่งรอ/มีน้ำดื่มบริการเมื่อไปติดต่องาน มีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอ มีห้องน้ำที่สะอาด ตลอดจนคอยอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ

สรุป ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดที่ควรปรับปรุงขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุง อำเภอโนนคูณ จังหวัดศรีสะเกษ ทั้ง 4 ประเด็น โดยเรียงลำดับตามความถี่จากมากไปหาน้อย สามลำดับแรก คือ “วันและเวลาราชการหรือในวันหยุดการให้บริการมีความสะดวกแก่ผู้รับบริการ” รองลงมาคือ “ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้” และ “บริเวณที่พักรอรับบริการ สะอาด สะดวกสบายและเพียงพอแก่ผู้มารับบริการ” ซึ่งจะเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงาน ส่วนหัวข้อที่มีความถี่น้อยที่สุดคือ “มีการแจ้งขั้นตอนในการบริการให้แก่ผู้รับบริการทราบอย่างครบถ้วนชัดเจน”

2. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดที่ควรปรับปรุงที่ได้จากผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ้ง อำเภอโนนคูณ จังหวัดศรีสะเกษ ในงานบริการสาธารณะ ทั้ง 5 ภาระงาน มีดังนี้

**ด้านการพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมงานส่งเสริมอาชีพ งานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์**

ควรเพิ่มเบี้ยยังชีพขึ้นอีก จัดหาเครื่องนุ่งห่มกันหนาวช่วงฤดูหนาว เช่น ผ้าห่ม เสื้อกันหนาว เพิ่มงบประมาณด้านกีฬาเยาวชนขึ้นอีก และสนับสนุนการพัฒนากลุ่มอาชีพในภาพรวมทุกชุมชน

**ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (การดูแลประชาชนเมื่อเกิดภัยพิบัติ)**

ควรให้มีอุปกรณ์เพียงพอ เช่น ยานพาหนะ รถกู้ชีพ เจ้าหน้าที่ที่ผ่านการฝึกอบรมจัดเวรยามเจ้าหน้าที่ อุปกรณ์ เครื่องให้พร้อมในการบริการตลอด 24 ชั่วโมง จัดชุดรักษาความปลอดภัยให้ครบทุกชุมชน

**ด้านสาธารณสุข (การป้องกันโรคไข้เลือดออก โรคพิษสุนัขบ้า)**

ควรมีการจัดเก็บสิ่งปฏิกูลขยะมูลฝอย และน้ำเสียที่มลพิษในชุมชนในภาพรวม เรื่องความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน ให้รื้อร่องระบายน้ำในชุมชนที่ท่วมขัง เพิ่มงบประมาณการป้องกันโรคติดต่อจากสัตว์ เช่น โรคพิษสุนัขบ้า ไข้เลือดออก

**ด้านไฟฟ้าสาธารณะภายในหมู่บ้าน งานการซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะภายในหมู่บ้าน**

เพิ่มไฟฟ้าสาธารณะภายในชุมชนในภาพรวมที่มีจุดเสี่ยง เช่น หมู่ที่ 7, 11 ตรวจสอบไฟฟ้าสาธารณะที่ใช้ได้ภายในชุมชนทุกหมู่ และขยายเขตไฟฟ้าเพื่อการเกษตร

**ด้านรายได้ หรือภาษี ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือน ภาษีป้าย**

ควรอธิบายอัตราการคำนวณภาษีที่ต้องชำระชัดเจน เช่น ร้านค้าปลีก ร้านซ่อมรถจักรยานยนต์ และให้เจ้าหน้าที่ออกบริการนอกสถานที่ทุกหมู่บ้าน เช่น ค่าน้ำ ค่าบริการอื่นๆ

**สรุป** ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดที่ควรปรับปรุงขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ้ง อำเภอโนนคูณ จังหวัดศรีสะเกษ ในลักษณะงานที่ให้บริการทั้ง 5 ด้านโดยเรียงลำดับตามความถี่จากมากไปหาน้อย สามลำดับแรก คือ “ให้มีอุปกรณ์เพียงพอ เช่น ยานพาหนะ รถกู้ชีพ เจ้าหน้าที่ที่ผ่านการฝึกอบรม” รองลงมาคือ “เพิ่มเบี้ยยังชีพขึ้นอีก” และ “เพิ่มไฟฟ้าสาธารณะภายในชุมชนในภาพรวมที่มีจุดเสี่ยง เช่น หมู่ที่ 7, 11” ซึ่งจะเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงาน ส่วนหัวข้อที่มีความถี่น้อยที่สุดคือ “ให้เจ้าหน้าที่ออกบริการนอกสถานที่ทุกหมู่บ้าน เช่น ค่าน้ำ ค่าบริการอื่นๆ”

## 2. ข้อเสนอแนะในการสำรวจครั้งต่อไป

2.1 ควรทำกล่องรับเอกสารวางไว้ตามจุดต่าง ๆ ในชุมชนทุกหมู่บ้าน เพราะบางครั้งคนที่อยากเสนอความต้องการแต่กลับไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจ

2.2 ควรจัดให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ที่เข้าใจปัญหาแก้ไขให้ถูกต้องตามความต้องการ

2.3 ควรประสานฝ่ายท้องถิ่นที่ช่วยประชาสัมพันธ์ และร่วมทำงานบูรณาการผู้รับผิดชอบงานแบบเบ็ดเสร็จ เพื่อผลสัมฤทธิ์ในการบริการ

2.4 ควรทำการสำรวจด้านอื่นๆ ให้ครอบคลุม