

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

(Executive Summary)

การสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสัมผ่อ อำเภอไทยเจริญ จังหวัดยโสธร รวมทั้งทราบปัญหา ความต้องการ ตลอดจนข้อที่ควรปรับปรุงการให้บริการเพื่อประโยชน์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลสัมผ่อ โดยกำหนดกรอบการสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 4 ด้าน และงานบริการสาธารณะที่องค์การบริหารส่วนตำบลสัมผ่อ กำหนดให้ทำการสำรวจ จำนวน 4 งาน ประชากรที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรผู้รับบริการในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสัมผ่อ ประจำปี 2562 นี้ จำนวน 5,888 คน กลุ่มตัวอย่างในการสำรวจ จำนวน 375 คน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความถี่ และค่าร้อยละที่ได้จากการเก็บรวบรวมดังกล่าวในด้านคุณภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้าน สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสัมผ่อ โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$ คิด เป็นร้อยละ 90.60)
2. ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสัมผ่อ โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$ คิด เป็นร้อยละ 90.20)
3. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสัมผ่อ โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$ คิด เป็นร้อยละ 91.00)
4. ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสัมผ่อ โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$ คิด เป็นร้อยละ 91.20)

สรุปได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการที่มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสัมผ่อ อำเภอไทยเจริญ จังหวัดยโสธร โดยภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$ คิดเป็นร้อยละ 90.80)

จากการสำรวจในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมของประชาชนผู้รับบริการ ในลักษณะงานการให้บริการ ทั้ง 4 งาน ได้ดังนี้

1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลส้มผ่อ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$ คิดเป็นร้อยละ 90.80)

2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลส้มผ่อ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$ คิดเป็นร้อยละ 91.20)

3. งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลส้มผ่อ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$ คิดเป็นร้อยละ 90.20)

4. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลส้มผ่อ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{X} = 4.54$ คิดเป็นร้อยละ 90.80)

สรุปผล การวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมของประชาชนผู้รับบริการที่มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลส้มผ่อ อำเภอไทยเจริญ จังหวัดยโสธร โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$ คิดเป็นร้อยละ 90.80) ได้เท่ากับ 9 คะแนน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในด้านความพึงพอใจ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดที่ควรปรับปรุงที่ได้จากผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลส้มผ่อ ในกรอบแต่ละด้านความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน สรุปดังนี้

1.1 ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ควรมีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม สะดวกรวดเร็ว มีลำดับขั้นตอนการบริการที่สามารถปฏิบัติได้จริงและมีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็วครบถ้วนชัดเจน

1.2 ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ควรมีวันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก และช่องทางการให้บริการที่หลากหลายมีเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ

1.3 ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ และ
การให้คำแนะนำการตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน

1.4 ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ควรมีอุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม มีความพร้อมเสมอ มีที่
จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอไม่แออัดและสถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สบายเป็นระเบียบ
เรียบร้อยและเพียงพอ

สรุป ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดที่ควรปรับปรุงขององค์การบริหารส่วนตำบลส้มผ่อ อำเภอ
ไทยเจริญ จังหวัดยโสธร ทั้ง 4 ประเด็นโดยเรียงระดับความถี่จากมากไปหาน้อย ระดับแรก คือ “มีวันเวลา
ราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก” รองลงมาคือ “สามารถแก้ไขปัญหา
ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ” และ “มีมีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม
สะดวกรวดเร็ว” ในส่วนระดับความถี่น้อยที่สุดที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการบริการในระดับ
ความพึงพอใจ คือ มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มารับบริการการด้วยความเต็มใจ”

2. ข้อเสนอแนะในงานบริการที่กำหนดให้ทำการสำรวจ ทั้ง 4 งาน มีดังนี้

2.1 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ควรจัดงบประมาณซื้อรถขยะที่มีขนาดใหญ่ให้เพียงพอกับความต้องการพร้อมจัดซื้อถัง
ขยะที่ได้มาตรฐาน และให้จัดเก็บขยะสัปดาห์ละไม่น้อยกว่า 2 ครั้งและจัดงบประมาณโครงการรณรงค์
การรักษาความสะอาดในแต่ละชุมชน โดยประสานขอความร่วมมือกับผู้นำ

2.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ควรส่งเสริมกิจกรรมผู้สูงอายุสนับสนุนงบประมาณ เช่น จัดตั้งโรงเรียนผู้สูงอายุและ
สำรวจเด็กแรกเกิดเพื่อช่วยเหลือด้านสวัสดิการและติดตามผล

2.3 งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ควรจัดงบประมาณซื้อรถขยะที่มีขนาดใหญ่ให้เพียงพอกับความต้องการของชุมชน
ตรวจสอบร่องระบายน้ำไม่ไหลและมีน้ำท่วมขังทุกชุมชน เช่น บ้านโนนแดง ม.3 (หน้าวัด) บ้านนางาม
ม.5 เป็นต้น และจัดระบบการบริหารขยะบ้านทุ่งเศรษฐี ม.8 (หน้าวัด) และภาพรวมทั้งหมดบ้าน

2.4 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบควรลงพื้นที่และเข้าร่วมประชุมรายละเอียดกับชุมชน
ป้ายประชาสัมพันธ์ที่สำนักงานในการติดต่อประสานงานต้องชัดเจนและอธิบาย พรบ.หรือระเบียบและ
ขั้นตอนต่างๆเรื่องการสร้างบ้านให้ประชาชนทราบ

สรุป ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดที่ควรปรับปรุงขององค์การบริหารส่วนตำบลสัมผ่อ อำเภอ
ไทยเจริญ จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมในงานบริการสาธารณะ ในงานบริการทั้ง 4 งาน โดยเรียงลำดับ
ตามความถี่จากมากไปหาน้อย สามลำดับแรก คือ “จัดงบประมาณซื้อรถขยะที่มีขนาดใหญ่ให้เพียงพอับ
ความต้องการของชุมชนตรวจสอบร่องระบายน้ำไม่ไหลและมีน้ำท่วมขังทุกชุมชน เช่น บ้านโนนแดง ม.3
(หน้าวัด) บ้านนางาม ม.5 เป็นต้น” รองลงมา คือ “จัดงบประมาณซื้อรถขยะที่มีขนาดใหญ่ให้เพียงพอับ
ความต้องการพร้อมจัดซื้อถังขยะที่ได้มาตรฐาน และให้จัดเก็บขยะสัปดาห์ละไม่น้อยกว่า 2 ครั้ง” และ“จัด
งบประมาณโครงการรณรงค์การรักษาความสะอาดในแต่ละชุมชน โดยประสานขอความร่วมมือกับผู้นำ”
ส่วนหัวข้อที่มีความถี่น้อยที่สุด คือ “สำรวจเด็กแรกเกิดเพื่อช่วยเหลือด้านสวัสดิการและติดตามผล”

3. ข้อเสนอแนะในการสำรวจครั้งต่อไป

3.1 ควรทำกล่องรับเอกสารวาง เพื่อรับฟังปัญหา ความต้องการ ไว้ตามชุมชนทุกหมู่บ้าน
เพราะบางครั้งคนที่อยากเสนอความต้องการ

3.2 ควรทำการสำรวจด้านอื่นๆ ให้ครอบคลุม