

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร

โดย

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
พุทธศักราช 2561

Scanned by CamScanner

สรุปผล

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ และภาคเอกชนจากกลุ่มตัวอย่าง 377 คน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง โดยใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด ให้ผู้ตอบเลือกเพียงคำตอบเดียวและในส่วนข้อเสนอแนะเป็นคำถามปลายเปิด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยรวม

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ ได้แก่ การหาความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ได้จากการเก็บรวบรวมดังกล่าวในประเด็นคุณภาพการให้บริการทั้ง 4 ประเด็น คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ประเด็นความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และประเด็นความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และภาระงานบริการสาธารณะ ทั้ง 5 ด้าน ตามตัวชี้วัดค่าร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการในงานบริการสาธารณะ พอสรุปได้ดังต่อไปนี้

เมื่อแยกพิจารณาเป็นประเด็นในงานบริการสาธารณะ ทั้ง 5 ด้านพอสรุปได้ดังต่อไปนี้

1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมาก คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ($\overline{X}$ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60) รองลงมา มี 2 ประเด็น คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และประเด็นความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ($\overline{X}$ 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00) ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อย คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ($\overline{X}$ 4.36 คิดเป็นร้อยละ 87.20) ผลรวมประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ประเด็น ($\overline{X}$ 4.47 คิดเป็นร้อยละ 89.40) **ได้คะแนนเท่ากับ 8**

2. ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุด คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\overline{X}$ 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40) รองลงมา คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ($\overline{X}$ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60) ส่วนประเด็นที่มีค่าความพึงพอใจน้อย มี 2 ประเด็น คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ และประเด็นความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ($\overline{X}$ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 9020) ผลรวมประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ประเด็น ($\overline{X}$ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60) **ได้คะแนนเท่ากับ 9**

Scanned by CamScanner

3. งานด้านการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุด คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ($\overline{X}$ 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00) รองลงมา คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\overline{X}$ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60) ส่วนประเด็นที่มีค่าความพึงพอใจน้อย คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ($\overline{X}$ 4.47 คิดเป็นร้อยละ 89.40) ผลรวมประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ประเด็น ($\overline{X}$ 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.40) **ได้คะแนนเท่ากับ 9**

4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุด คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\overline{X}$ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60) รองลงมา คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ($\overline{X}$ 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40) ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อย คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ($\overline{X}$ 4.47 คิดเป็นร้อยละ 89.40) ผลรวมประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ประเด็น ($\overline{X}$ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20) **ได้คะแนนเท่ากับ 9**

5. งานด้านสาธารณสุข พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุด คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ($\overline{X}$ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20) รองลงมา คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\overline{X}$ 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.40) ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อย คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ($\overline{X}$ 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00) ผลรวมประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ประเด็น ($\overline{X}$ 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.40) **ได้คะแนนเท่ากับ 9**

สรุปได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร ในงานบริการสาธารณะทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\overline{X}$ 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.40) **ได้คะแนนเท่ากับ 9**

อภิปรายผลการวิจัย

การสำรวจในครั้งนี้เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่รัฐและภาคเอกชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง ในภาระงานสาธารณะ 5 ด้าน ได้แก่ 1) 1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล 2) ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 3) งานด้านการศึกษา 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ5) งานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ประเด็นความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

Scanned by CamScanner

ประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และประเด็นความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษาพบว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร ในภาพรวม 4 ประเด็นของงานบริการสาธารณะทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับที่ประชาชนเจ้าหน้าที่ของรัฐ และภาคเอกชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ($\overline{X}$ 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.40) และเมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยสรุปได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 ประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\overline{X}$ 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00) สะท้อนให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานแต่งกายสุภาพเหมาะสม กริยา วาจา สุภาพเรียบร้อย และมีอัธยาศัยที่ดีมีความกระตือรือร้น ซักถาม รับฟังปัญหาของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ สามารถอธิบายให้คำชี้แจงได้อย่างชัดเจน มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ มีจำนวนเพียงพอกับการให้บริการในการทำงานก็มีน้ำใจให้การช่วยเหลืออย่างเหมาะสม รองลงมา มี 2 ประเด็น คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ($\overline{X}$ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80) สะท้อนให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดและขั้นตอนการอย่างชัดเจน มีแบบฟอร์มตัวอย่างอุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม มีความพร้อมเสมอ สถานที่ไว้สำหรับการให้บริการอย่างเพียงพอและเหมาะสมและบริเวณที่พักรอรับบริการ สะอาด สะดวกสบายและเพียงพอกับผู้ที่มารับบริการไม่แออัดได้โดยสะดวกอย่างน่าชื่นชม เป็นต้น ส่วนประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อย คือ ประเด็นความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ($\overline{X}$ 4.46 คิดเป็นร้อยละ 89.20) ควรปรับปรุงการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม ขั้นตอนการบริการที่สามารถปฏิบัติได้จริงและไม่ซับซ้อน โปร่งใส และตรวจสอบได้ แจ้งขั้นตอนในการบริการให้แก่ผู้รับบริการทราบ และเนื้องานของแต่ละขั้นตอนบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการต่อผู้มารับบริการต่อไป

Scanned by CamScanner

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในประเด็นความพึงพอใจ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดที่ควรปรับปรุงที่ได้จากผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธรในกรอบแต่ละประเด็นความพึงพอใจ ทั้ง 4 ประเด็น สรุปดังนี้

ประเด็นความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ควรมีเนื้องานของแต่ละขั้นตอนบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการและมีขั้นตอนการบริการที่สามารถปฏิบัติได้จริงและไม่ซับซ้อน

ประเด็นความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

วันและเวลาราชการหรือในวันหยุดการให้บริการมีความสะดวกแก่ผู้รับบริการจัดเวรปฏิบัติหน้าที่บริการและสามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้โดยสะดวก สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง

ประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เจ้าหน้าที่ควรอธิบายให้คำชี้แจงได้อย่างชัดเจน มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่ มีความกระตือรือร้น ซักถาม รับฟังปัญหาและสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

ประเด็นความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ควรจัดเตรียมอุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม มีความพร้อมเสมอและบริเวณที่พักรอรับบริการ สะอาด สะดวกสบายและเพียงพอกับผู้ที่มารับบริการ

2. ข้อเสนอแนะในงานบริการ ทั้ง 5 ด้าน มีดังนี้

1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

ควรจัดให้มีถังขยะที่ได้มาตรฐานมีฝาปิดมิดชิดให้ทดแทนส่วนที่ชำรุดทุกชุมชนและให้มีมาตรการแก้ปัญหาเรื่องของกลิ่นเหม็นจากโรงงานทำหนังสัตว์ เช่น หมู่ที่ 8

2. ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรณรงค์รักษาความสะอาดบริเวณถนนหน้าบ้านตนเองและให้มีบทลงโทษปรับกรณีผู้ฝ่าฝืนทิ้งขยะในที่สาธารณะ

3. งานด้านการศึกษา

ส่งเสริมงานประเพณีวัฒนธรรมเอาไว้ให้ยั่งยืน เช่น บุญเดือน 4, 6สนับสนุนอุปกรณ์กีฬาให้ทุกชมชนและเพิ่มงบประมาณกีฬาเยาชนขึ้นอีกและเพิ่มงบอาหารกลางที่คุณค่าทางโภชนาการของวันเด็กเล็กตามวิวัฒนาการเจริญเติมโต

Scanned by CamScanner

4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

จัดหาเครื่องนุ่งห่มกันหนาวช่วงฤดูหนาว เช่น ผ้าห่ม เสื้อกันหนาว และเพิ่มเบี้ยชีพขึ้นอีก

5. งานด้านสาธารณสุข

สนับสนุนงบประมาณโครงการป้องกันโรคต่างๆ เช่น โรคคอพอก (แจกเกลือไอโอดีน) และเพิ่มงบประมาณการป้องกันโรคติดต่อจากสัตว์ เช่นโรคพิษสุนัขบ้า ไข้เลือดออก

สรุปผลการประเมินผล

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่รัฐและภาคเอกชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร ต่อการบริการสาธารณะทั้ง 4 ด้าน สรุปได้ ดังนี้

1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ผลรวมประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ประเด็น ($\overline{X}$ 4.47 คิดเป็นร้อยละ 89.40) **ได้คะแนนเท่ากับ 8**

2. ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ผลรวมประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ประเด็น ($\overline{X}$ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60) **ได้คะแนนเท่ากับ 9**

3. งานด้านการศึกษา ผลรวมประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ประเด็น ($\overline{X}$ 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.40) **ได้คะแนนเท่ากับ 9**

4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผลรวมประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ประเด็น ($\overline{X}$ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20) **ได้คะแนนเท่ากับ 9**

5. งานด้านสาธารณสุข ผลรวมประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ประเด็น ($\overline{X}$ 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.40) **ได้คะแนนเท่ากับ 9**

สรุปได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร ในงานบริการสาธารณะทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\overline{X}$ 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.40) **ได้คะแนนเท่ากับ 9**

Scanned by CamScanner

คะแนนเต็ม	10
คะแนนที่ได้	9

ตารางที่ 5.1 มิติด้านคุณภาพการให้บริการของประชาชนจากองค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง

ตัวชี้วัด	เกณฑ์การให้คะแนน	คะแนนที่ได้	แนวทางการประเมิน
2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10		1.ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่าง ๆ พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่รัฐ ภาคเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ขอรับการประเมินโดยจ้างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่สอนในระดับปริญญาตรีขึ้นไป จากภายในหรือภายนอกพื้นที่จังหวัดเป็นหน่วยสำรวจ ทั้งนี้ต้องมีการสำรวจและประเมินความพึงพอใจอย่างน้อย 4 งาน (1) งานด้านบริการกฎหมาย (2) งานด้านทะเบียน (3) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล (5) งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (6) งานด้านการศึกษา (7) งานด้านเทศกิจ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (8) งานด้านรายได้หรือภาษี (9) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (10) งานด้านสาธารณสุข (11) งานด้านอื่นๆ ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงานมีการกำหนดกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย (1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ (2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ (3)ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
✓ไม่เกินร้อยละ 95	9	9	
ไม่เกินร้อยละ 90	8		
ไม่เกินร้อยละ 85	7		
ไม่เกินร้อยละ 80	6		
ไม่เกินร้อยละ 75	5		
ไม่เกินร้อยละ 70	4		
ไม่เกินร้อยละ 65	3		
ไม่เกินร้อยละ 60	2		
ไม่เกินร้อยละ 55	1		
ไม่เกินร้อยละ 50	0		

Scanned by CamScanner