

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร

โดย

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

พุทธศักราช 2562

สแกนด้วย CamScanner

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

(Executive Summary)

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร รวมทั้งทราบปัญหา ความต้องการ ตลอดถึงข้อที่ควรปรับปรุงการให้บริการ เพื่อประโยชน์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร โดยกำหนดกรอบการสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 4 ด้าน และงานบริการสาธารณะที่องค์การบริหารส่วนตำบลคูเมืองกำหนดให้ทำการสำรวจจำนวน 5 งาน ประชากรที่ใช้ในการสำรวจในครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 นี้ จำนวน 6,685 คน กลุ่มตัวอย่างในการสำรวจจำนวน 377 คน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความถี่และค่าร้อยละที่ได้จากการเก็บรวบรวมดังกล่าวในด้านคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน สามารถสรุปได้ดังนี้

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

2. ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60)

3. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X}$ = 4.49 คิดเป็นร้อยละ 89.80)

4. ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.80)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมด้านคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60)

สแกนด้วย CamScanner

จากการประเมินในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมของประชาชนผู้รับบริการในลักษณะงานการให้บริการ ทั้ง 5 งาน ได้ดังนี้

1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00)

2. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{X}$ = 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00)

3. งานด้านการศึกษา พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60)

4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00)

5. งานด้านสาธารณสุข พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมในลักษณะงานการให้บริการที่กำหนด ทั้ง 5 งาน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60)

สรุป ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 ตามภารกิจด้านมิติที่ 2 คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ตามตัวชี้วัดทั้ง 4 ตัวชี้วัด คือ 1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและในลักษณะงานบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลคูเมืองกำหนดให้ทำการประเมิน จำนวน 5 งาน คือ ได้แก่ 1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล 2. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 3.งานด้านการศึกษา 4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 5. งานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวมทั้งรายด้านและลักษณะงานการให้บริการที่กำหนดให้ทำการประเมิน พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60) เท่ากับ 9 คะแนน

สแกนด้วย CamScanner

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดที่ควรปรับปรุงที่ได้จากผลประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัน จังหวัดยโสธร โดยเรียงลำดับตามความถี่ ร้อยละ จากมากไปหาน้อย ในกรอบแต่ละด้านความพึงพอใจ ทั้ง 4 ด้าน สรุปดังนี้

1.1 ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ควรมีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว ครบถ้วนชัดเจนและมีขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน

1.2 ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ควรมีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการและสามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก

1.3 ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ควรมีการให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน มีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการและมีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มารับบริการด้วยความเต็มใจ

1.4 ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ให้มีที่จอดรถสะดวก สบายอย่างเพียงพอ ไม่แออัดและมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย

2. ข้อเสนอแนะในงานบริการที่กำหนดให้ทำการประเมิน

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดที่ควรปรับปรุงที่ได้จากผลประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัน จังหวัดยโสธร โดยเรียงลำดับตามความถี่ ร้อยละ มากไปหาน้อย ในลักษณะงานบริการที่กำหนดให้ทำการสำรวจ ทั้ง 5 งาน สรุปดังนี้

2.1 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

จัดงบซื้อรถบรรทุกขยะที่ขนาดใหญ่และเพียงพอกับความต้องการและจัดหาถังขยะที่ได้มาตรฐานให้ประชาชนที่ต้องการทดแทนถังขยะเก่าที่ชำรุด

2.2 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

รณรงค์ขอความมือกับประชาชนรักษาความสะอาดบริเวณบ้านตนเองอย่างสม่ำเสมอและประสานผู้นำชุมชนและลงพื้นที่สำรวจน้ำท่วมขังในที่สาธารณทุกชุมชน

2.3 งานด้านการศึกษา

สนับสนุนอุปกรณ์กีฬาเยาวชนทุกชุมชนก่อนการจัดการแข่งขันและลงพื้นที่สำรวจการจัดซื้ออาหารกลางวันนมโรงเรียนสำหรับเด็กในทุกโรงเรียน

สแกนด้วย CamScanner

2.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

สำรวจประชาชนที่ยากไร้ขาดแคลนแล้วจัดซื้อผ้าห่มกันหนาวช่วงฤดูหนาว และจัดกิจกรรมให้ผู้สูงอายุให้มีส่วนร่วม เช่น โรงเรียนผู้สูงอายุ วันผู้สูงอายุ

2.5 งานด้านสาธารณสุข

จัดงบเพิ่มการป้องกันโรคติดต่อ เช่น โรคไข้เลือดออก โรคพิษสุนัขบ้า และลงพื้นที่สำรวจน้ำท่วมขังในทุกชุมชนแล้วดำเนินการป้องกันและแก้ไข

3. ข้อเสนอแนะในการสำรวจครั้งต่อไป

3.1 ควรทำกล่องรับเอกสารวาง เพื่อรับฟังปัญหา ความต้องการ ไว้ตามชุมชนทุกหมู่บ้าน เพราะบางครั้งคนที่อยากเสนอความต้องการ

3.2 ควรทำการสำรวจด้านอื่น ๆ ให้ครอบคลุม

สแกนด้วย CamScanner

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 ในครั้งนี้ สรุปผลการศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 2 ประการคือ

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร-

2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ความต้องการ ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร

1. สรุปผล

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร จากกลุ่มตัวอย่าง 377 คน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการนั้น โดยใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ให้ผู้ตอบเลือกเพียงคำตอบเดียวและในส่วนข้อเสนอแนะเป็นคำถามปลายเปิด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยรวม

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ได้จากการเก็บรวบรวมดังกล่าวในด้านคุณภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้าน คือ 1. ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2. ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4. ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และงานบริการที่กำหนดทั้ง 5 งาน คือ 1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล 2. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 3.งานด้านการศึกษา 4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 5. งานด้านสาธารณสุข ตามตัวชี้วัดค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร พอสรุปได้ดังนี้

ผลจากการประเมินสามารถแยกโดยภาพรวมด้านคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน คือ

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

สแกนด้วย CamScanner

2. ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60)

3. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X}$ = 4.49 คิดเป็นร้อยละ 89.80)

4. ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.80)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมด้านคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60)

ผลจากการประเมินสามารถแยกโดยภาพรวมในลักษณะงานการให้บริการที่กำหนด ทั้ง 5 งาน คือ

1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00)

2. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{X}$ = 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00)

3. งานด้านการศึกษา พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60)

4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00)

5. งานด้านสาธารณสุข พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60)

สแกนด้วย CamScanner

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมในลักษณะงานการให้บริการที่กำหนด ทั้ง 5 งาน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60)

สรุป ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 ตามภารกิจด้านมิติที่ 2 คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ตามตัวชี้วัดทั้ง 4 ตัวชี้วัด คือ 1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและในลักษณะงานบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลดูเมืองกำหนดให้ทำการประเมิน จำนวน 5 งาน คือ ได้แก่ 1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล 2. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 3.งานด้านการศึกษา 4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 5. งานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวมทั้งรายด้านและลักษณะงานการให้บริการที่กำหนดให้ทำการประเมิน พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60) เท่ากับ 9 คะแนน

2. อภิปรายผล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจสามารถสรุปผลการวิเคราะห์แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลดูเมือง ในลักษณะงานการให้บริการที่กำหนดให้ทำการสำรวจ ทั้ง 5 งาน ได้แก่ 1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล 2. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 3.งานด้านการศึกษา 4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 5.งานด้านสาธารณสุข โดยกำหนดกรอบงานจากตัวชี้วัด 4 ตัวชี้วัด ดังนี้ 1. ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2. ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4. ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกสามารถสรุปอภิปรายผลการสำรวจ ได้ดังนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลดูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร ในภาพรวมทั้ง 4 ด้านและในลักษณะงานบริการกำหนด ทั้ง 5 ภารกิจงาน โดยประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60) เรียงลำดับความพึงพอใจตามรายด้านและความถี่ของประชาชนผู้รับบริการจากมากไปหาน้อยสรุปได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.80) สะท้อนให้เห็นว่า อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม มีความพร้อมเสมอ สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สบายเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ ห้องน้ำสะอาด มีน้ำดื่มไว้บริการ สถานที่หรือ อบต. ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่ายและมีที่จอดรถสะดวก สบายอย่างเพียงพอ ไม่แออัดประชาชนผู้ไปติดต่อราชการได้รับความ

สแกนด้วย CamScanner

สะดวก รองลงมา คือ ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60) สะท้อนให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลดูเมือง มีผู้มารับบริการเลือกใช้ช่องทางบริการได้อย่างถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว ทันใจ ช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการได้รับการบริการที่เร็วขึ้น **ส่วนด้านที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่จะต้องปรับปรุง** คือ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X}$ = 4.49 คิดเป็นร้อยละ 89.80) ซึ่งมีผลต่อองค์การบริหารส่วนตำบลดูเมือง ที่จะต้องดำเนินการแก้ไขเพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกคือ ความต้องการให้คำแนะนำการตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน มีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มารับบริการด้วยความเต็มใจรวมถึงการแก้ปัญหาที่รวดเร็ว เพื่อใช้ในการปรับปรุงการบริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลจะทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนนำไปสู่ชุมชนเข้มแข็งด้วยการบริหารงานได้มาตรฐานตามหลักธรรมาภิบาลและการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย (Good Governance and New Public Management in Thai Local Governments) ต่อไป

3. ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในด้านความพึงพอใจ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดที่ควรปรับปรุงที่ได้จากผลประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดูเมือง อำเภอมหาชนะชัน จังหวัดยโสธร โดยเรียงลำดับตามความถี่ ร้อยละจากมากไปหาน้อย ในกรอบแต่ละด้านความพึงพอใจ ทั้ง 4 ด้าน สรุปดังนี้

1.1 ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ควรมีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว ครบถ้วนชัดเจน และมีขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน

1.2 ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ควรมีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการและสามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก

1.3 ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ควรมีการให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน มีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการและมีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มารับบริการด้วยความเต็มใจ

สแกนด้วย CamScanner

1.4 ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ให้มีที่จอดรถสะดวก สบายอย่างเพียงพอ ไม่แออัดและมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย

2. ข้อเสนอแนะในงานบริการที่กำหนดให้ทำการประเมิน

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดที่ควรปรับปรุงที่ได้จากผลประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหูเมียง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร โดยเรียงลำดับตามความถี่ร้อยละ มากไปหาน้อย ในลักษณะงานบริการที่กำหนดให้ทำการสำรวจ ทั้ง 5 งาน สรุปดังนี้

2.1 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

จัดงบซื้อรถบรรทุกขยะที่ขนาดใหญ่และเพียงพอกับความต้องการและจัดหาถังขยะที่ได้มาตรฐานให้ประชาชนที่ต้องการทดแทนถังขยะเก่าที่ชำรุด

2.2 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

รณรงค์ขอความมือกับประชาชนรักษาความสะอาดบริเวณบ้านตนเองอย่างสม่ำเสมอและประสานผู้นำชุมชนและลงพื้นที่สำรวจน้ำท่วมขังในที่สาธารณทุกชุมชน

2.3 งานด้านการศึกษา

สนับสนุนอุปกรณ์กีฬาเยาวชนทุกชุมชนก่อนการจัดการแข่งขันและลงพื้นที่สำรวจการจัดซื้ออาหารกลางวัน/นมโรงเรียนสำหรับเด็กในทุกโรงเรียน

2.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

สำรวจประชาชนที่ยากไร้ขาดแคลนแล้วจัดซื้อผ้าห่มกันหนาวช่วงฤดูหนาว และจัดกิจกรรมให้ผู้สูงอายุให้มีส่วนร่วม เช่น โรงเรียนผู้สูงอายุ วันผู้สูงอายุ

2.5 งานด้านสาธารณสุข

จัดงบเพิ่มการป้องกันโรคติดต่อ เช่น โรคไข้เลือดออก โรคพิษสุนัขบ้า และลงพื้นที่สำรวจน้ำท่วมขังในทุกชุมชนแล้วดำเนินการป้องกันและแก้ไข

สแกนด้วย CamScanner