

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร

โดย

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร
(Executive Summary)

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 นี้ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะ สามารถนำมาปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับประโยชน์สูงสุดต่อไป การประเมินในครั้งนี้องค์การบริหารส่วนตำบลคูเมืองกำหนดกรอบการประเมิน จำนวน 4 ด้าน และงานบริการสาธารณะ จำนวน 5 งาน ประชากรผู้รับบริการในเขตพื้นที่บริการองค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง จำนวน 6,697คน กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน จำนวน 377 คน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละที่ได้จากการเก็บรวบรวมดังกล่าวในด้านคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน และงานที่ประเมิน ทั้ง 5 งาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.59) คิดเป็นร้อยละ 91.80 ได้เท่ากับ 9 คะแนน จำแนกได้ดังนี้

1. ผลจากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมด้านคุณภาพการให้บริการตามกรอบการประเมิน 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.59) คิดเป็นร้อยละ 91.80 เท่ากับ 9 คะแนน

1.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 เท่ากับ 9 คะแนน

1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60 เท่ากับ 9 คะแนน

1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20 เท่ากับ 9 คะแนน

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40 เท่ากับ 9 คะแนน

2. ผลจากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมตามงานที่ประเมิน ทั้ง 5 งาน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.59) ($\overline{X}$ = 4.59) คิดเป็นร้อยละ 91.80 เท่ากับ 9 คะแนน

2.1 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 เท่ากับ 9 คะแนน

2.2 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.80 เท่ากับ 9 คะแนน

2.3 งานด้านการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40 เท่ากับ 9 คะแนน

2.4 งานด้านพัฒนาสังคมและสวัสดิการสังคม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20 เท่ากับ 9 คะแนน

2.5 งานด้านสาธารณสุข พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60 เท่ากับ 9 คะแนน

จากผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร ครั้งนี้ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ก็มีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งคณะผู้ประเมินได้รวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปได้ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง

1.1 ข้อเสนอแนะจำแนกตามกรอบการให้บริการ 4 ด้าน

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีข้อเสนอแนะให้มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีความคล่องตัว

2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีข้อเสนอแนะให้สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว ประชาชนสามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่าย

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาเกี่ยวกับการต้อนรับ ความกระตือรือร้น

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาเกี่ยวกับป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน

1.2 ข้อเสนอแนะจำแนกตามงานที่ประเมิน 5 งาน

1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาเพิ่มเติมการจัดสถานที่และอุปกรณ์การให้บริการ การแก้ปัญหาอากาศที่เป็นมลพิษจากการเผาหนังสัตว์ รวมทั้งการป้องกันไม่ให้เกิดมลพิษจากการเผาเศษขยะจากหนังสัตว์ในพื้นที่ หมู่ 3, 8 เป็นต้น

2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาเพิ่มเติมเกี่ยวกับป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน เช่น การทิ้งขยะในที่สาธารณะพื้นที่ข้างวัดระหว่าง หมู่ที่ 6 ตัดต่อกับหมู่ที่ 8 เป็นต้น

3) งานด้านการศึกษา มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาเพิ่มเติมเกี่ยวกับการส่งเสริมสนับสนุนงานประเพณีวัฒนธรรม เช่น งานบุญออกพรรษา บุญเดือนหก และสนับสนุนอุปกรณ์กีฬาทุกชุมชน และจัดให้มีการแข่งขันกีฬาเยาชน เป็นต้น

4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาความสะดวกในการให้บริการ เช่น ประสาน ธกส.จัดตู้ ATM ติดติดตั้งในพื้นที่สะดวก แจ้งการจ่ายเบี้ยสวัสดิการผู้สูงอายุให้ชัดเจน

5) งานด้านสาธารณสุข มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาเพิ่มเติมจัดให้มีป้ายประชาสัมพันธ์อย่างชัดเจน เช่น การป้องกันโรคติดเชื้อโควิด 19 โรคไข้เลือดออก เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้นคว้าต่อไป

2.1 ควรจัดให้มีการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุกงานและทุกปีงบประมาณ

2.2 ควรมีการนำศึกษาและพัฒนารูปแบบการให้การบริการที่จะเสริมสร้างความประทับใจและความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

2.3 ควรมีการศึกษารูปแบบและวิธีการปฏิบัติงานการให้บริการประชาชนจากองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีผลการประเมินที่ดีที่สุดหรือได้รับการยอมรับว่ามีผลงานดีเด่นในด้านการให้บริการประชาชน

จากผลการศึกษาดังกล่าวสามารถอภิปรายได้ว่า แม้ว่าประชาชนจะมีความพึงพอใจต่อการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธรทั้งในภาพรวมในแต่ละด้านและในแต่ละงานอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งผลการประเมินดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง ได้จัดให้มีการบริการประชาชนในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบได้ดีมากในทุกงานที่ประเมิน และในทุกด้านของกรอบการประเมิน เนื่องจากมีประชาชนที่มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ประชาชนเหล่านี้มีพื้นฐานทางการศึกษา สังคม เศรษฐกิจและความเป็นอยู่ที่แตกต่างกันค่อนข้างมาก จึงมีความต้องการที่แตกต่างกัน ดังนั้น การปฏิบัติงานการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบลคูเมืองอาจจะไม่สามารถสนองต่อความต้องการของและเป็นที่พึงพอใจของทุกคนได้อย่างถ้วนหน้า ประชาชนบางคนอาจจะมีมุมมองที่จะสะท้อนให้เห็นถึงความบกพร่องหรือความไม่สมบูรณ์และไม่เหมาะสมของการให้บริการ ซึ่งก็เป็นเจตนาที่ดีในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลคูเมืองขอน้อมรับข้อเสนอแนะและขอขอบคุณในความปรารถนาดีของประชนทุกคนที่ได้ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น และเป็นที่พึงพอใจของประชาชนในความรับผิดชอบให้สูงขึ้นด้วย