ผลการวิจัยสำรวจประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร



โดย

สถาบันวิจัยและพัฒนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564

CamScanner

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร
(Executive Summary)

การวิจัยสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 นี้ โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้ คือ

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อหรือรับบริการสาธารณะในการให้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร จำนวน 5 งาน ประกอบด้วย 1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล 2) งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 3) งานด้านการศึกษา 4) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 5) งานด้านสาธารณสุข ทั้งนี้ได้กำหนดกรอบการศึกษาระดับความพึงพอใจในแต่ละกรอบงานที่จะประเมิน ประกอบด้วย 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

2. เพื่อทราบปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร นำผลการวิจัยสำรวจที่ได้มาใช้ประกอบการตรวจประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อขอรับเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ 2564 ให้กับข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างในสังกัด และสามารถนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงการให้บริการได้

การวิจัยสำรวจประเมินในครั้งนี้มีประชากรผู้รับบริการในเขตพื้นที่บริการองค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง รวมประชากรทั้งสิ้น จำนวน 6,697 คน กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยสำรวจ จำนวน 377 คน

ผลจากการวิจัยสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร ในปีงบประมาณ 2564 ในมิติที่ 2. ด้านคุณภาพการให้บริการ คือ ส่วนราชการแสดงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในการให้บริการที่มีคุณภาพสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ เช่น ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ สรุปผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคูเมืองในครั้งนี้ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) แล้วนั้น พบว่า โดยภาพรวมแยกระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการตามกรอบงานที่กำหนด 4 ด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง จำแนกได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20)

2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00)

3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00)

CamScanner

4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร ภาพรวมการให้บริการตามกรอบงานที่กำหนด 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40) **ได้เท่ากับ 10 คะแนน**

ผลจากการวิจัยสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร ภาพรวมแยกระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในลักษณะงานการให้บริการในแต่ละงานที่กำหนดให้ทำการสำรวจ จำนวน 4 งาน สามารถสรุปได้ดังนี้

1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60)

2. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20)

3. งานด้านการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40)

4. งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60)

5. งานด้านสาธารณสุข พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมของประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร ภาพรวมในลักษณะงานการให้บริการในแต่ละงานที่กำหนดให้ทำการสำรวจ จำนวน 4 งาน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40) **ได้เท่ากับ 10 คะแนน**

CamScanner

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยสำรวจปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร สามารถสรุปผลจากการวิจัยสำรวจประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ คือ ส่วนราชการแสดงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในการให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง ครั้งนี้ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40) แต่ก็มีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งคณะผู้วิจัยสำรวจได้รวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปได้ดังนี้

1. จากการศึกษาปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในงานมีการกำหนดกรอบงานที่จะประเมิน ทั้ง 4 ด้าน สามารถสรุปประเด็นปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะที่จะต้องปรับปรุงแก้ไขในการพัฒนาต่อยอดให้ดียิ่งขึ้นจะได้เป็นแนวทางการให้บริการต่อประชาชนผู้ที่มารับบริการได้รับประโยชน์ยิ่งขึ้นไป ได้ดังนี้

1.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ควรมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน

1.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ควรมีช่องทางการให้บริการนอกเวลาราชการได้สะดวกและเหมาะสม และให้มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ

1.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ - ไม่มี

1.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ควรจัดภูมิทัศน์สวยงาม และมีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอ เป็นต้น

2. จากการศึกษาปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในลักษณะงานการให้บริการ ทั้ง 5 งาน สามารถสรุปประเด็นปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะที่จะต้องปรับปรุงแก้ไขในการพัฒนาต่อยอดให้ดียิ่งขึ้นจะได้เป็นแนวทางการให้บริการต่อประชาชนผู้ที่มารับบริการได้รับประโยชน์ยิ่งขึ้นไป ได้ดังนี้

2.1 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล มลพิษสิ่งแวดล้อมจากกลิ่นการแปรรูปจากหนังสัตว์ในชุมชนหมู่ที่ 2, 8 เป็นต้น

2.2 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ขอความร่วมมือผู้นำชุมชนประสัมพันธ์รักษาความสะอาดไม่ทิ้งขยะตามที่สาธารณะ เช่น วัดป่าบ้านคุ้ม ดงบ้านคูเมือง และมีน้ำท่วมขังในหลายพื้นที่ เช่น บ้านขาม ม.5, 12

2.3 งานด้านการศึกษา - ไม่มี

2.4 งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม - ไม่มี

2.5 งานด้านสาธารณสุข ทำความเข้าใจประชาชนทราบ เนื่องด้วยบางส่วนยังเข้าใจคลาดเคลื่อนเรื่องวัคซีนป้องกันโควิด 19 และรณรงค์เชิญชวนให้ประชาชนลงทะเบียนเข้ารับการฉีดวัคซีนป้องกันเชื้อโรคติดต่อโควิด 19 เป็นต้น

CamScanner

3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยสำรวจขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง ในครั้งต่อไป

3.1 ควรจัดทำตู้รับเอกสารของประชาชนในทุกชุมชนหมู่บ้านในตำบล เพื่อเก็บข้อมูลความต้องการเพราะว่าบางครั้งคนที่อยากจะเสนอความต้องการแต่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยสำรวจ

3.2 ควรมีการนำผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพการให้บริการ และงานการให้บริการสาธารณะในปีงบประมาณที่ผ่านมาสรุปปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนนำมาเป็นฐานข้อมูลในการวิจัยสำรวจในปีงบประมาณถัดไป

3.3 ควรมีการศึกษารูปแบบและวิธีการปฏิบัติงานการให้บริการประชาชนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีผลการทำงานดีเด่นหรือได้รับการยอมรับมาเปรียบเทียบในการปฏิบัติงานแล้วหาวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพประสิทธิผลต่อไป

CamScanner

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยสำรวจประเมินความพึงพอใจของประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร ประจำปี 2564 สามารถสรุปผลการศึกษาโดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 2 ประการคือ

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อหรือรับบริการสาธารณะในการให้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร จำนวน 5 งาน ประกอบด้วย 1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล 2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 3) งานด้านการศึกษา 4) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 5) งานด้านสาธารณสุข

ทั้งนี้ได้กำหนดกรอบการศึกษาระดับความพึงพอใจในแต่ละกรอบงานที่จะประเมิน ประกอบด้วย 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

2. เพื่อทราบปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร นำผลการวิจัยสำรวจที่ได้มาใช้ประกอบการตรวจประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อขอรับเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ 2564 ให้กับข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างในสังกัด และสามารถนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงการให้บริการได้

สรุปผล

การวิจัยสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร จากกลุ่มตัวอย่าง 377 คน ที่มารับบริการในงานบริการที่กำหนดไว้นั้น โดยใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมวลผลและวิเคราะห์ผลที่ได้จากการให้คะแนนกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ พึงพอใจน้อยที่สุด, พึงพอใจน้อย, พึงพอใจปานกลาง, พึงพอใจมาก และพึงพอใจมากที่สุด เพื่อให้ประชาชนผู้ที่มารับบริการเลือกตอบเพียงคำตอบเดียวและในส่วนข้อเสนอแนะเป็นคำถามปลายเปิด (บุญชม ศรีสะอาด : 2535 หน้า 100) โดยผลการวิจัยสำรวจสรุปได้ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

จากข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 377 คน พบว่า เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 193 คน ร้อยละ 51.20 และชาย จำนวน 184 คน ร้อยละ 48.80, อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ช่วงอายุระหว่าง 41 – 60 ปี จำนวน 147 คน ร้อยละ 39.00 รองลงมา ช่วงอายุระหว่าง 21 – 40 ปี จำนวน 116 คน ร้อยละ 30.77 อายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 59 คน ร้อยละ 15.64 และอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 55 คน ร้อยละ 14.59, ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 204 คน ร้อยละ 54.11 รองลงมา มัธยมศึกษา/ปวช./ปวส./อนุปริญญา 124 คน ร้อยละ 32.90 ระดับปริญญาตรี จำนวน 31 คน ร้อยละ 8.22 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 18 คน ร้อยละ 4.77, อาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาชีพเกษตรกรรม จำนวน 154 คน ร้อยละ 40.84 รองลงมา เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/รับจ้าง จำนวน 98 คน ร้อยละ 26.00 แม่บ้าน/ว่างงาน/กำลังหางานทำ

CamScanner

จำนวน 47 คน ร้อยละ 12.47 รับราชการ/พนักงาน/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 46 คน ร้อยละ 12.20 และนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 32 คน ร้อยละ 8.49 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยรวม

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยสำรวจในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมดังกล่าวในด้านคุณภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้าน คือ 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และงานบริการที่กำหนดให้ทำการวิจัยสำรวจ ทั้ง 5 งาน คือ 1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล 2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 3) งานด้านการศึกษา 4) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ5) งานด้านสาธารณสุข ตามตัวชี้วัดค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร พอสรุปได้ดังนี้

ผลจากการวิจัยสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมแยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการตามกรอบงานทั้ง 4 ด้าน สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20)

2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00)

3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00)

4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20)

ผลจากการวิจัยสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมการให้บริการตามกรอบงาน ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40)

CamScanner

ผลจากการวิจัยสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมแยกระดับความพึงพอใจในลักษณะงานการให้บริการ ทั้ง 5 งาน สามารถสรุปได้ดังนี้

1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60)

2. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20)

3. งานด้านการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40)

4. งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60)

5. งานด้านสาธารณสุข พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80)

ผลจากการวิจัยสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมในลักษณะงานการให้บริการที่กำหนดทั้ง 5 งาน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40)

สรุป ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร ในปีงบประมาณ 2564 ตามภารกิจด้านมิติที่ 2 คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ตามตัวชี้วัดทั้ง 4 ตัวชี้วัด คือ 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและ4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และในลักษณะงานบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลคูเมืองกำหนดให้ทำการประเมิน จำนวน 5 งาน คือ ได้แก่ 1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล 2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 3.งานด้านการศึกษา 4) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ5) งานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวมทั้งรายด้านและลักษณะงานการให้บริการที่กำหนดให้ทำการประเมิน พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40) **ได้เท่ากับ 10 คะแนน**

CamScanner

อภิปรายผล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจสามารถสรุปผลการวิเคราะห์แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง ในลักษณะงานการให้บริการที่กำหนดให้ทำการประเมิน ทั้ง 5 งาน ได้แก่ 1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล 2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 3) งานด้านการศึกษา 4) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ5) งานด้านสาธารณสุข ตามกรอบความพึงพอใจจากตัวชี้วัด 4 ด้าน ดังนี้ 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถสรุปอภิปรายผลการวิจัยสำรวจ ได้ดังนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร ในภาพรวมทั้ง 4 ด้านและในลักษณะงานบริการกำหนด ทั้ง 4 ภารกิจงาน โดยประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X}$= 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40) เรียงลำดับความพึงพอใจตามรายด้านและความถี่ของประชาชนผู้รับบริการจากมากไปหาน้อยสรุปได้ดังนี้ คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X}$= 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00) รองลงมา คือ ความพึงพอใจขั้นตอนการให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X}$= 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20) และความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X}$= 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00) ทั้งนี้เนื่องจากการบริหารงานในแต่ละส่วนภายในองค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร ได้จัดให้มีการให้บริการได้ดีมากที่สุดทั้งด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่มีกริยา วาจาสุภาพ การแต่งกายเรียบร้อย เหมาะสม, มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ, การต้อนรับ ความกระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ, ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ เช่น ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีความคล่องตัว, ขั้นตอนการให้บริการมีความถูกต้อง ตรงกับเรื่องที่ขอรับบริการ, ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่ตั้งสามารถเดินทางไปได้สะดวก, สถานที่ให้บริการจัดเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงามและเหมาะสม, และด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว เป็นต้น โดยองค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร ได้ดำเนินการให้บริการประชาชนตามหลักการให้บริการของมิลเลทท์ (Millet 1954, 397 อ้างใน ไพศาล ประโพธิเทศ, 2547: 13-14) ที่กล่าวว่า “คุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมดเป็นการปฏิบัติงานด้านการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะสำคัญ 5 ประการ คือ การให้บริการที่เสมอภาคกัน (Equitable Service) การให้บริการด้วยความรวดเร็ว (Timely Service) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) และการบริการอัตราก้าวหน้า (Progressive Service)” และผลการศึกษาในครั้งนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี เพื่อศึกษางานบริการ 4 งาน คือ งานบริการกองคลัง งานบริการกองช่าง งานบริการกองสวัสดิการสังคม และงานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่น โดยศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการในงานทั้ง 4 งาน จำนวน 1,067 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.68 โดยงานบริการกองช่าง มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.71) รองลงมาคือ งานบริการกองคลัง มี

CamScanner

ระดับ ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.69) งานบริการกองสวัสดิการสังคมและงานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.67) และสอดคล้องกับผลการศึกษาของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (2560 : 51 – 53) ได้ทำการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี โดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนที่ใช้หรือรับบริการจำนวน 400 ผลการศึกษาพบว่า 1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 2. ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 3. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยระ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 5. ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 6. ความพึงพอใจในภาพรวม จำแนกตามเรื่องขอรับบริการ พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดคือ งานโยธา มีค่าเฉลี่ย 4.91 รองลงมาได้แก่ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ย 4.88 ตามลำดับ อีกด้วย

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร สามารถสรุปผลจากการวิจัยสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ คือ ส่วนราชการแสดงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในการให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง ครั้งนี้ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40, ดังนั้น เพื่อการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผลในการต่อยอดพัฒนาด้านบริการให้ดียิ่งขึ้นก็มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุดต่อไป ซึ่งคณะผู้วิจัยสำรวจได้รวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปได้ดังนี้

1. จากการศึกษาปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในงานมีการกำหนดกรอบงานที่จะประเมิน ทั้ง 4 ด้าน สามารถสรุปประเด็นปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะที่จะต้องปรับปรุงแก้ไขในการพัฒนาต่อยอดให้ดียิ่งขึ้นจะได้เป็นแนวทางการให้บริการต่อประชาชนผู้ที่มารับบริการได้รับประโยชน์ยิ่งขึ้นไป ได้ดังนี้

1.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ควรมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน

1.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ควรมีช่องทางการให้บริการนอกเวลาราชการได้สะดวกและเหมาะสม และให้มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ

1.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ - ไม่มี

1.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ควรจัดภูมิทัศน์สวยงาม และมีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอ เป็นต้น

CamScanner

2. จากการศึกษาปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในลักษณะงานการให้บริการ ทั้ง 5 งาน สามารถสรุปประเด็นปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะที่จะต้องปรับปรุงแก้ไขในการพัฒนาต่อยอดให้ดียิ่งขึ้นจะได้เป็นแนวทางการให้บริการต่อประชาชนผู้ที่มารับบริการได้รับประโยชน์ยิ่งขึ้นไป ได้ดังนี้

2.1 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล มลพิษสิ่งแวดล้อมจากกลิ่นการแปรรูปจากหนังสัตว์ในชุมชนหมู่ที่ 2, 8 เป็นต้น

2.2 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ขอความร่วมมือผู้นำชุมชนประสัมพันธ์รักษาความสะอาดไม่ทิ้งขยะตามที่สาธารณะ เช่น วัดป่าบ้านคุ้ม ดงบ้านคูเมือง และมีน้ำท่วมขังในหลายพื้นที่ เช่น บ้านขาม ม.5, 12

2.3 งานด้านการศึกษา - ไม่มี

2.4 งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม - ไม่มี

2.5 งานด้านสาธารณสุข ทำความเข้าใจประชาชนทราบ เนื่องด้วยบางส่วนยังเข้าใจคลาดเคลื่อนเรื่องวัคซีนป้องกันโควิด 19 และรณรงค์เชิญชวนให้ประชาชนลงทะเบียนเข้ารับการฉีดวัคซีนป้องกันเชื้อโรคติดต่อโควิด 19 เป็นต้น

3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยสำรวจขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง ในครั้งต่อไป

3.1 ควรจัดทำตู้รับเอกสารของประชาชนในทุกชุมชนหมู่บ้านในตำบล เพื่อเก็บข้อมูลความต้องการเพราะว่าบางครั้งคนที่อยากจะเสนอความต้องการแต่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยสำรวจ

3.2 ควรมีการนำผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพการให้บริการ และงานการให้บริการสาธารณะในปีงบประมาณที่ผ่านมาสรุปปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนนำมาเป็นฐานข้อมูลในการวิจัยสำรวจในปีงบประมาณถัดไป

3.3 ควรมีการศึกษารูปแบบและวิธีการปฏิบัติงานการให้บริการประชาชนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีผลการทำงานดีเด่นหรือได้รับการยอมรับมาเปรียบเทียบในการปฏิบัติงานแล้วหาวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพประสิทธิผลต่อไป

CamScanner