

**รายงานการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ  
การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแก  
อำเภอคำเชื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔**

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแก อำเภอคำเชื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ในครั้งนี้โดยแยกประเด็นการบริการออกเป็น ๔ ด้าน ได้แก่

๑. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
๒. ความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ
๓. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๔. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

งานบริการตามอำนาจหน้าที่ หรือภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแก ที่ได้ทำการสำรวจ จำนวน ๔ งาน ได้แก่

๑. งานด้านสาธารณสุข
๒. งานด้านภาษีและรายได้
๓. งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
๔. งานด้านการศึกษา

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งตามงานบริการสาธารณะ**

**งานด้านสาธารณสุข**

ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแก อำเภอคำเชื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๐

**งานด้านภาษีและรายได้**

ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านภาษีและรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแก อำเภอคำเชื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐

**งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม**

ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแก อำเภอคำเชื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๐

**งานด้านการศึกษา**

ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแก อำเภอคำเชื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๐

จากการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาแกมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๐ และผลการประเมินการให้บริการตามเกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ ๑๐ คะแนน

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแก อำเภอคำชะอี จังหวัดยโสธร โดยแยกระดับในการให้บริการตามกรอบงานทั้ง ๔ ด้าน

๑. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแก อำเภอคำชะอี จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๐

๒. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแก อำเภอคำชะอี จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๗๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๐

๓. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแก อำเภอคำชะอี จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๘๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐

๔. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแก อำเภอคำชะอี จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๐

### ข้อเสนอแนะ

การศึกษาปัญหา อุปสรรค ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแก อำเภอคำชะอี จังหวัดยโสธร สรุปได้ดังนี้

๑. จากการศึกษาปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในงานมีการกำหนดกรอบงานที่ประเมิน ทั้ง ๔ ด้าน สามารถสรุปประเด็นปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะที่จะต้องปรับปรุงแก้ไขในการพัฒนาต่อยอดให้ดียิ่งขึ้นจะได้เป็นแนวทางการให้บริการต่อประชาชนผู้ที่มารับบริการได้รับประโยชน์ยิ่งขึ้นไป ได้ดังนี้

๑.๑ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ - ไม่มี

๑.๒ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ควรมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน และมีช่องทางการให้บริการนอกเวลาราชการได้สะดวกและเหมาะสม

๑.๓ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ - ไม่มี

๑.๔ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ควรจัดอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพทันสมัยและเพียงพอ

๒. จากการศึกษาปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในลักษณะงานการให้บริการ ทั้ง ๔ งาน สามารถสรุปประเด็นปัญหา อุปสรรค ความต้องการและข้อเสนอแนะที่จะต้องปรับปรุงแก้ไขในการพัฒนาต่อยอดให้ดียิ่งขึ้นจะได้เป็นแนวทางการให้บริการต่อประชาชนผู้ที่มารับบริการได้รับประโยชน์ยิ่งขึ้นไป ได้ดังนี้

๒.๑ งานด้านสาธารณสุข รมรณรงค์ให้ประชาชนได้ฉีดวัคซีนป้องกันโรคโควิด ๑๙ ทั่วถึงทุกชุมชน

๒.๒ งานด้านภาษีและรายได้ - ไม่มี

๒.๓ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ทำความเข้าใจในระเบียบปฏิบัติการจ่ายเบี้ยยังชีพของ อบต. ให้กับผู้รับเบี้ยยังชีพทราบ เนื่องจากบางรายยังต้องการรับเบี้ยยังชีพเป็นเงินสด

๒.๔ งานด้านการศึกษา ทำความเข้าใจการจัดการเรียนให้ผู้ปกครองเด็กทราบช่วงโรคโควิด ๑๙ และติดตามการให้อาหารเสริมอย่างทั่วถึง เป็นต้น

๓. ข้อเสนอแนะในการวิจัยสำรวจขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแก ในครั้งต่อไป

๓.๑ ควรจัดทำผู้รับเอกสารของประชาชนในทุกชุมชนหมู่บ้านในตำบล เพื่อเก็บข้อมูลความต้องการเพราะว่าบางครั้งคนที่อยากจะเสนอความต้องการแต่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยสำรวจ

๓.๒ ควรมีการนำผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพการให้บริการ และงานการให้บริการสาธารณะในปีงบประมาณที่ผ่านมาสรุปปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนนำมาเป็นฐานข้อมูลในการวิจัยสำรวจในปีงบประมาณถัดไป

๓.๓ ควรมีการศึกษารูปแบบและวิธีการปฏิบัติงานการให้บริการประชาชนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีผลการทำงานดีเด่นหรือได้รับการยอมรับมาเปรียบเทียบในการปฏิบัติงานแล้วหาวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพประสิทธิผลต่อไป