

**รายงานการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ
การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแก
อำเภอคำเชื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕**

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแก อำเภอคำเชื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ นี้ กำหนดรอบทำการประเมินในมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย

- ๑) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
- ๒) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- ๓) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ๔) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

และทั้งนี้ได้กำหนดให้ทำการประเมินงานบริการสาธารณะ จำนวน ๔ งาน คือ

- ๑) งานด้านสาธารณสุข
- ๒) งานด้านภาษีและรายได้
- ๓) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- ๔) งานด้านโยธา

การประเมินในครั้งนี้มีประชากรผู้รับบริการในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแก อำเภอคำเชื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร เขตพื้นที่รับผิดชอบ รวมประชากรทั้งสิ้น จำนวน ๓,๕๗๒ คน ประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๖๐ คน

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแก อำเภอคำเชื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ สรุปผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแก อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๐ (เกณฑ์ให้คะแนนมากกว่าร้อยละ ๙๕ ขึ้นไปเท่ากับ ๑๐ คะแนน) สามารถจำแนกได้ดังนี้

๑. ผลจากการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมแยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการตามรายด้านทั้ง ๔ ด้าน สามารถสรุปได้ดังนี้

๑.๑ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๐

๑.๒ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๐

๑.๓ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐

๑.๔ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๒

ผลจากการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแก อำเภอคำชะอี จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมการให้บริการตามรายด้านทั้ง ๔ ด้านอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๐

๒. ผลจากการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมแยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการในลักษณะงานการให้บริการ ทั้ง ๔ งาน สรุปได้ดังนี้

๒.๑ งานด้านสาธารณสุข พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๐

๒.๒ งานด้านภาษีและรายได้ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๐

๒.๓ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐

๒.๔ งานด้านโยธา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๐

ผลจากการวิจัยสำรวจประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแก อำเภอคำชะอี จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมในลักษณะงานการให้บริการที่กำหนด ทั้ง ๔ งาน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๐

สรุป ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแก อำเภอคำชะอี จังหวัดยโสธร ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ตามภารกิจด้านมิติที่ ๒ คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ตามตัวชี้วัด ทั้ง ๔ ตัวชี้วัด คือ

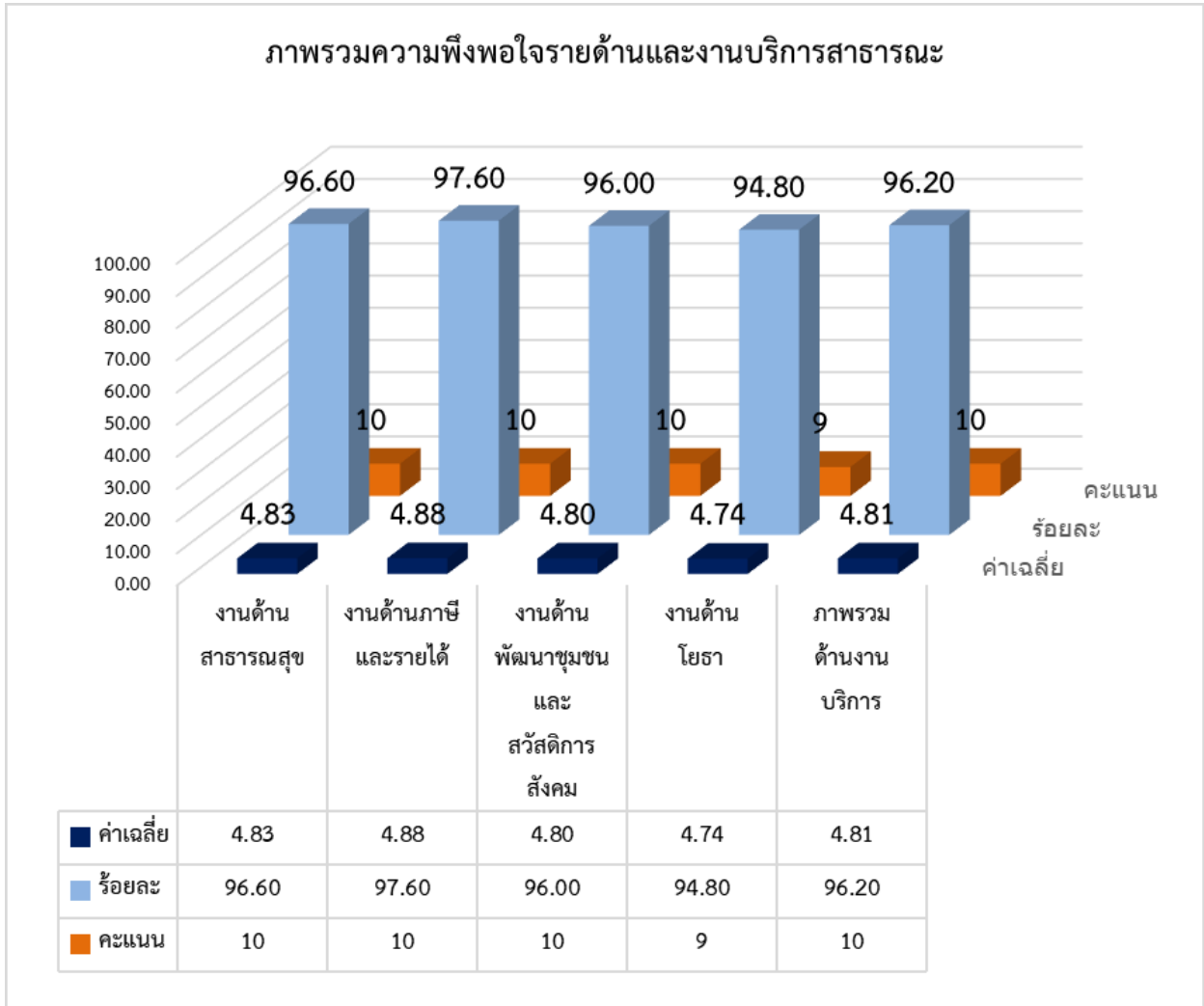
- ๑) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
- ๒) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- ๓) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ๔) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ในลักษณะงานบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาแก อำเภอคำชะอี จังหวัดยโสธร กำหนดให้ทำการวิจัยสำรวจประเมิน จำนวน ๔ งาน ได้แก่

- ๑) งานด้านสาธารณสุข
- ๒) งานด้านภาษีและรายได้
- ๓) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- ๔) งานด้านโยธา

โดยภาพรวมทั้งรายด้านและลักษณะงานการให้บริการที่กำหนดให้ทำการวิจัยสำรวจพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๐ (เกณฑ์คะแนนที่ได้เท่ากับ ๑๐ คะแนน)

แผนภูมิสรุป แสดงผลค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และคะแนนระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการ ด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแก อำเภอคำชะอี จังหวัดยโสธร ผลรวมระดับความพึงพอใจ จำแนกตามลักษณะงานบริการ จำนวน ๔ งาน ตามกรอบการประเมิน ทั้ง ๔ ด้าน



ข้อเสนอแนะ

ผลจากการศึกษาปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาแก อำเภอคำชะอี จังหวัดยโสธร

จากการสำรวจประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแก ในครั้งนี้ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๐ ซึ่งคณะผู้สำรวจและประเมินสรุปได้พอทราบเพื่อเป็นแนวทางแก้ปัญหาต่อความต้องการของประชาชนแต่ก็มีข้อเสนอแนะเพียงเพื่อการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งคณะผู้ประเมินได้รวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปได้ดังนี้

๑. จากการศึกษาปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในรอบงานที่จะประเมิน ทั้ง ๔ ด้าน สามารถสรุปประเด็นปัญหาอุปสรรคความต้องการ และข้อเสนอแนะที่จะต้องปรับปรุงแก้ไขในการพัฒนาต่อยอดให้ดียิ่งขึ้นจะได้เป็นแนวทางการให้บริการต่อประชาชนผู้ที่มารับบริการได้รับประโยชน์ยิ่งขึ้นไป ได้ดังนี้

๑.๑ ให้มีป้ายประชาสัมพันธ์ป้ายแสดงเส้นทางระหว่างหมู่บ้าน ตำบล และสถานที่ต่าง ๆ

๒. จากการศึกษาวิจัยสำรวจประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแกในครั้งนี้ กำหนดงานที่ทำการประเมิน ทั้ง ๔ งาน คือ

- ๑) งานด้านสาธารณสุข
- ๒) งานด้านภาษีและรายได้
- ๓) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- ๔) งานด้านโยธา

โดยภาพรวมองค์การบริหารส่วนตำบลนาแกได้ดำเนินการให้บริการประชาชนผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพต่อคุณภาพการให้บริการเป็นอย่างดีมาตลอด แต่ก็มีเพียงบางส่วนเล็กน้อยที่ควรปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการให้ประชาชนผู้รับบริการได้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป ดังนี้

- ๒.๑ ระบบน้ำประปาไม่สะอาดและเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน หมู่ ๑,๒,๕
- ๒.๒ ติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ บ้านนาแก หมู่ที่ ๑ -ตำบลดงแคนใหญ่
- ๒.๓ ถนนสายข้างวัดบ้านปลาอืด -ฝายเลิง ชำรุดเสีย

๓. ข้อเสนอแนะในการวิจัยสำรวจในครั้งต่อไป

๓.๑ ควรแยกศึกษารายละเอียดในแต่ละองค์ประกอบในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกครอบคลุมในทุกมิติ

๓.๒ ควรศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพในงานบริการสาธารณะ เพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการที่มาใช้บริการงานสาธารณะ