



ผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระชาย
อำเภอบ้านไร่ จังหวัดอุทัยธานี

โดย

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ประจำปีงบประมาณ 2565



บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

(Executive Summary)

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระจ่าย อำเภอป่าดู่ จังหวัดยโสธร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 นี้ กำหนดรอบทำการประเมินในมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และทั้งนี้ได้กำหนดให้ทำการประเมินงานบริการสาธารณะ จำนวน 5 งาน คือ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านรายได้หรือภาษี 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 5) งานด้านสาธารณสุข และจำนวน 2 โครงการ คือ 1) โครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยตำบลกระจ่าย (กิจกรรมติดตั้งถังขยะทิ้งหน้ากากอนามัย หน้ากากผ้า และชุดตรวจ ATK ตามมาตรการจัดการขยะในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อไวรัสโคโรนา 2019) และ 2) โครงการช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลกระจ่าย การประเมินในครั้งนี้มีประชากรผู้รับบริการในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระจ่าย อำเภอป่าดู่ จังหวัดยโสธร เขตพื้นที่รับผิดชอบ รวมประชากรทั้งสิ้นจำนวน 7,568 คน ประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 380 คน

ผลจากการวิจัยสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระจ่าย อำเภอป่าดู่ จังหวัดยโสธร ในปีงบประมาณ 2565 สรุปผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คณะผู้วิจัยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระจ่าย อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 (เกณฑ์ให้คะแนนมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไปเท่ากับ 10 คะแนน) สามารถจำแนกได้ดังนี้

1. ผลจากการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมแยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการตามรายด้านทั้ง 4 ด้าน สามารถสรุปได้ดังนี้

1.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80

1.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60

1.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20

1.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00

ผลจากการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระจ่าย อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมการให้บริการตามตามรายด้านทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80

2. ผลจากการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมแยกระดับความพึงพอใจในลักษณะงานการให้บริการ ทั้ง 5 งาน และ 2 โครงการ สรุปได้ดังนี้

2.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20

2.2 งานด้านการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00

2.3. งานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20

2.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60

2.5 งานด้านสาธารณสุข พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 และ 2 โครงการ คือ

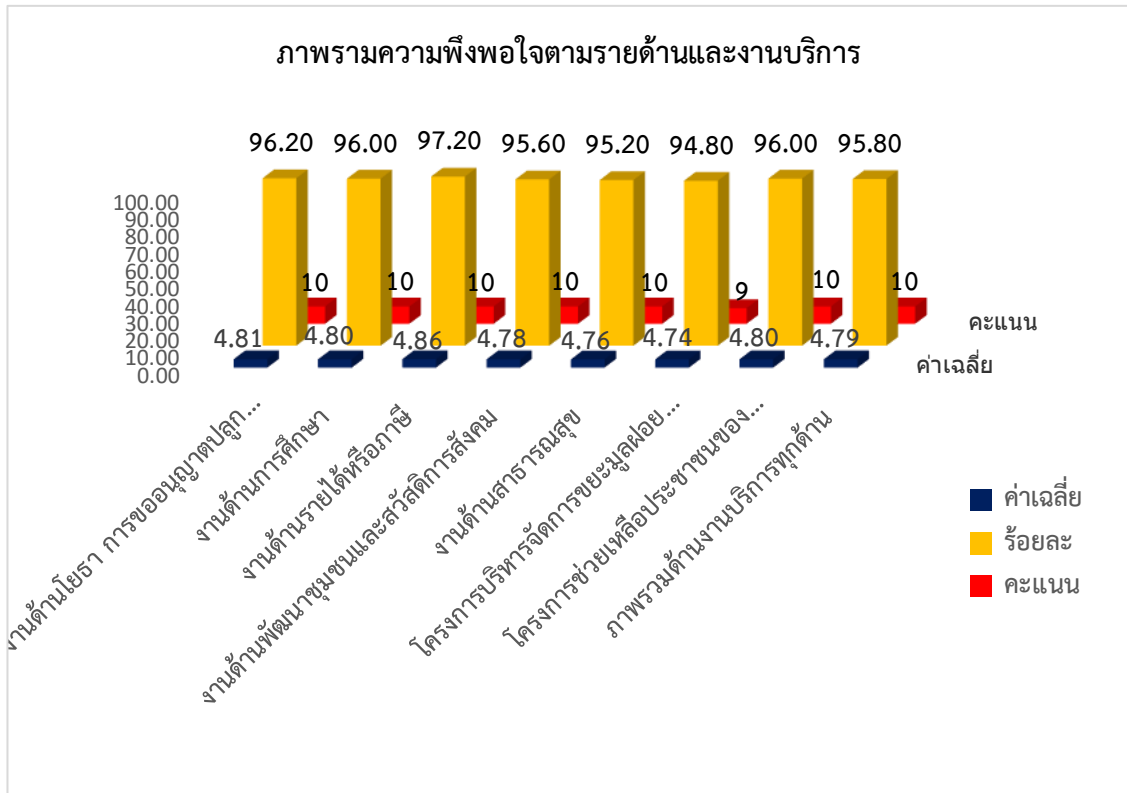
โครงการที่ 1 โครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยตำบลกระจ่าย (กิจกรรมติดตั้งถังขยะทิ้งหน้ากากอนามัย หน้ากากผ้า และชุดตรวจ ATK ตามมาตรการจัดการขยะในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อไวรัสโคโรนา 2019) พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80

โครงการที่ 2 โครงการช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลกระจ่าย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00

ผลจากการวิจัยสำรวจประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระจ่าย อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมในลักษณะงานการให้บริการที่กำหนด ทั้ง 5 งาน และ 2 โครงการ อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80

สรุป ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระจาย อำเภอป่าดิว จังหวัดยโสธร ในปีงบประมาณ 2565 ตามภารกิจด้านมิติที่ 2 คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ตามตัวชี้วัดทั้ง 4 ตัวชี้วัด คือ 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และในลักษณะงานบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลกระจาย อำเภอป่าดิว จังหวัดยโสธร กำหนดให้ทำการวิจัยสำรวจประเมินจำนวน 5 งาน คือ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านรายได้หรือภาษี 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 5) งานด้านสาธารณสุข และจำนวน 2 โครงการ คือ 1) โครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยตำบลกระจาย (กิจกรรมติดตั้งถังขยะทิ้งหน้ากากอนามัย หน้ากากผ้า และชุดตรวจ ATK ตามมาตรการจัดการขยะในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อไวรัสโคโรนา 2019) และ 2) โครงการช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลกระจาย โดยภาพรวมทั้งรายด้านและลักษณะงานการให้บริการที่กำหนดให้ทำการวิจัยสำรวจพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 (เกณฑ์คะแนนที่ได้เท่ากับ 10 คะแนน)

แผนภูมิสรุป แสดงผลค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และคะแนนระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระจ่าย อำเภอป่าดิว จังหวัดยโสธร ผลรวมระดับความพึงพอใจ จำแนกตามลักษณะงานบริการ จำนวน 5 งาน และ 2 โครงการ ตามกรอบการประเมิน ทั้ง 4 ด้าน



ข้อเสนอแนะ

ผลจากการศึกษาปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกระจ่าย อำเภอป่าดิว จังหวัดยโสธร

จากการวิจัยสำรวจประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระจ่าย ในครั้งนี้ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ซึ่งคณะผู้สำรวจและประเมินสรุปได้พอทราบเพื่อเป็นแนวการแก้ปัญหาต้องความต้องการของประชาชนแต่ก็มีข้อเสนอแนะเพียงเพื่อการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งคณะผู้ประเมินได้รวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปได้ดังนี้

1. จากการศึกษาปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในกรอบงานที่จะประเมิน ทั้ง 4 ด้าน สามารถสรุปประเด็นปัญหาอุปสรรคความ

ต้องการ และข้อเสนอแนะที่จะต้องปรับปรุงแก้ไขในการพัฒนาต่อยอดให้ดียิ่งขึ้นจะได้เป็นแนวทางการให้บริการต่อประชาชนผู้ที่มารับบริการได้รับประโยชน์ยิ่งขึ้นไป ได้ดังนี้

1.1 ให้มีช่องทางให้บริการนอกเวลาราชการและมีป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายแสดงเส้นทางรถสัญจรระหว่างหมู่บ้าน ตำบล อำเภอ และสถานที่บริการต่าง ๆ เป็นต้น

2. จากการศึกษาวิจัยสำรวจประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระจายในครั้งนี กำหนดงานที่ทำการประเมิน ทั้ง 5 งาน คือ

1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านรายได้หรือภาษี

4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 5) งานด้านสาธารณสุข และจำนวน 2 โครงการ คือ

1) โครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยตำบลกระจาย (กิจกรรมติดตั้งถังขยะทิ้งหน้ากากอนามัย หน้ากากผ้า และชุดตรวจ ATK ตามมาตรการจัดการขยะในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อไวรัสโคโรนา 2019) และ 2) โครงการช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลกระจาย โดยภาพรวมองค์การบริหารส่วนตำบลกระจายได้ดำเนินการให้บริการประชาชนผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพต่อคุณภาพการให้บริการเป็นอย่างดีมาตลอด แต่ก็มีเพียงบางส่วนเล็กน้อยที่ควรปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการให้ประชาชนผู้รับบริการได้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป ดังนี้

2.1 ประชาสัมพันธ์โครงการฯให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง เพิ่มจุดรับบริการพร้อมที่ติดตั้งถังขยะทิ้งหน้ากากอนามัย หน้ากากผ้า และชุดตรวจ ATK อย่างน้อย หมู่ละ 2 จุดบริการ (ตามขนาดของชุมชน) และสนับสนุนวัสดุ อุปกรณ์ในการป้องกันโรคติดต่อไวรัสโคโรนา 2019 เช่น หน้ากากอนามัย ชุดตรวจ ATK และถังขยะแบบฝาปิดมิดชิด เป็นต้น

2.2 ภาพรวมถังขยะเก่าชำรุด และมีไม่เพียงพอ

2.3 ถนนชำรุดเสียหาย เช่น บ้านม่วงไข่, บ้านคำเกิด - บ้านหนองคู ตำบลหนองคู

3) ข้อเสนอแนะในการวิจัยสำรวจในครั้งต่อไป

3.1 ควรแยกศึกษารายละเอียดในแต่ละองค์ประกอบในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกครอบคลุมในทุกมิติ

3.2 ควรศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพในงานบริการสาธารณะ เพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการที่มาใช้บริการงานสาธารณะ