



ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลโพนทัน อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร

โดย

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โพนทัน อำเภอลำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 นี้ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะ สามารถนำมาปรับปรุงการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับประโยชน์สูงสุดต่อไป การประเมินในครั้งนี้องค์การบริหารส่วนตำบลโพนทัน กำหนดกรอบการประเมิน จำนวน 4 ด้าน และงานบริการสาธารณะ จำนวน 4 งาน ประชากรผู้รับบริการในเขตพื้นที่บริการองค์การบริหารส่วนตำบลโพนทัน จำนวน 3,332 คน กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน จำนวน 357 คน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละที่ได้จากการเก็บรวบรวมดังกล่าวในด้านคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน และงานที่ประเมิน ทั้ง 4 งาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนทัน อำเภอลำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.60 ได้เท่ากับ 10 คะแนน จำแนกได้ดังนี้

1. ผลจากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนทัน อำเภอลำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมด้านคุณภาพการให้บริการตามกรอบการประเมิน 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.60

1.1 งานด้านสาธารณสุข พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนทัน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$ คิดเป็นร้อยละ 93.60)

1.2 งานด้านการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนทัน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$ คิดเป็นร้อยละ 95.00)

1.3 งานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนทัน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$ คิดเป็นร้อยละ 97.00)

1.4 งานด้านพัฒนาชุมชน/สวัสดิการสังคม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนทัน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$ คิดเป็นร้อยละ 97.00)

2. ผลจากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนทัน อำเภอลำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมตามงานที่ประเมิน ทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.60

2.1 งานด้านสาธารณสุข พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนทัน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$ คิดเป็นร้อยละ 93.60)

2.2 งานด้านการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนทัน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$ คิดเป็นร้อยละ 95.00)

2.3 งานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทันทน์ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$ คิดเป็นร้อยละ 97.00)

2.4 งานด้านพัฒนาชุมชน/สวัสดิการสังคม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทันทน์ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$ คิดเป็นร้อยละ 97.00)

จากผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทันทน์ อำเภอคำชะอี จังหวัดยโสธร ครั้งนี้ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ก็มีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งคณะผู้ประเมินได้รวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปได้ดังนี้

1. จากการศึกษาปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงจากปัญหา อุปสรรค ความต้องการจากมากไปหาน้อย สามารถสรุป ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากการให้บริการมีความรวดเร็ว และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากและการให้บริการมีความรวดเร็ว, ด้านช่องทางการให้บริการ มีช่องทางการให้บริการนอกเวลาราชการได้สะดวกและเหมาะสม การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน การสามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว, ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน และป้ายประชาสัมพันธ์ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ป้ายแสดงสถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน เป็นต้น

2. จากการศึกษาปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในลักษณะงานการให้บริการ ทั้ง 4 งาน โดยเรียงจากปัญหา อุปสรรค ความต้องการจากมากไปหาน้อย สามารถสรุป ดังนี้ งานด้านสาธารณสุข ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการและความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และการจัดงบประมาณเพิ่มเติมให้เพียงพอในการป้องกันโรค เช่น โรคไข้เลือดออก โรคติดต่อโควิด 2019 เป็นต้น งานด้านการศึกษา การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน เช่น จัดงบประมาณการสนับสนุนประเพณี วัฒนธรรม เพิ่มงบการสนับสนุนกีฬาเยาวชน เป็นต้น และงานด้านรายได้หรือภาษี ให้มีช่องทางการให้บริการนอกเวลาราชการได้สะดวกและเหมาะสม เช่น การอธิบายอัตราค่าภาษีชนิดต่าง ๆ ให้ประชาชนทราบ และงานด้านพัฒนาชุมชน/สวัสดิการสังคม การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน เช่น การลงพื้นที่จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุตามชุมชนที่ต้องการรับเงินสด เป็นต้น

จากผลการศึกษาดังกล่าวสามารถอภิปรายได้ว่า แม้ประชาชนจะมีความพึงพอใจต่อการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทันทน์ อำเภอคำชะอี จังหวัดยโสธรทั้งในภาพรวมในแต่ละด้านและในแต่ละงานอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งผลการประเมินดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลโพทันทน์ได้จัดให้มีการบริการประชาชนในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบได้ดีมากในทุกงานที่ประเมิน และในทุกด้านของกรอบการประเมิน เนื่องจากมีประชาชนที่มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ประชาชนเหล่านี้มีพื้นฐานทางการศึกษา สังคม เศรษฐกิจและความเป็นอยู่ที่แตกต่างกันค่อนข้างมาก จึงมีความต้องการที่แตกต่างกัน ดังนั้น การปฏิบัติงานการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบลโพทันทน์อาจจะไม่สามารถสนองต่อความต้องการของและเป็นที่ยังพอใจของทุกคนได้อย่างถ้วนหน้า ประชาชนบางคนอาจจะมีมุมมองที่จะสะท้อนให้เห็นถึงความบกพร่องหรือความไม่สมบูรณ์และไม่เหมาะสมของการให้บริการ ซึ่งก็เป็นเจตนาที่ดีในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลโพทันทน์ขอน้อมรับ

ข้อเสนอแนะและขอขอบคุณในความปรารถนาดีของประชาชนทุกคนที่ได้ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น และเป็นที่พึงพอใจของประชาชนในความรับผิดชอบให้สูงขึ้นด้วย

คำนำ

การปกครองท้องถิ่นถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจ ที่รัฐบาลมอบอำนาจในการบริหารงานตามภารกิจต่าง ๆ ตามหลักการกระจายอำนาจและให้อิสระแก่ท้องถิ่นเพื่อปกครองตนเองโดยเน้นให้ท้องถิ่นมีสิทธิปกครองตนเอง มีอิสระในการกำหนดทิศทางการบริหารท้องถิ่นของตนเองเพราะประชาชนในท้องถิ่นทราบปัญหาเป็นอย่างดีและยังมีส่วนร่วมในการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับประโยชน์และมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ ซึ่งเป็นหน่วยงานของภาครัฐที่มีความรู้ความสามารถในการประเมินและการบริการวิชาการแก่ชุมชนได้รับความไว้วางใจมอบหมายจากองค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม ให้ทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในครั้งนี้ได้ดำเนินการสำเร็จลงได้ด้วยดีตามวัตถุประสงค์ทุกประการ คณะผู้ประเมินขอขอบคุณ คณะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกภาคส่วนที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่ และกิจกรรมการทำงานต่าง ๆ อย่างครบถ้วน ตลอดจนถึงประชาชนที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามและให้ข้อมูลต่าง ๆ จนครบถ้วนอย่างดียิ่ง

คณะผู้ประเมินและคณะทำงาน หวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม ในการนำข้อมูลที่ได้รับไปบูรณาการใช้เป็นแนวทางปรับปรุงแก้ไขการบริหารงาน เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุดในโอกาสต่อไป

รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยุภาศ
หัวหน้าโครงการวิจัย
คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม