

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สะพุง อำเภอศรีรัตนะ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 นี้ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะ สามารถนำมาปรับปรุงการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับประโยชน์สูงสุดต่อไป การประเมินในครั้งนี้อิงองค์การบริหารส่วนตำบลสะพุง กำหนดกรอบการประเมิน จำนวน 4 ด้าน และงานบริการสาธารณะ จำนวน 4 งาน ประชากรผู้รับบริการในเขตพื้นที่บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสะพุง จำนวน 5,655 คน กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน จำนวน 374 คน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละที่ได้จากการเก็บรวบรวมดังกล่าวในด้านคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน และงานที่ประเมิน ทั้ง 4 งาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะพุง อำเภอศรีรัตนะ จังหวัดศรีสะเกษ อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$) คิดเป็นร้อยละ 91.40 ได้คะแนน 9 คะแนน จำแนกได้ดังนี้

1. ผลจากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะพุง อำเภอศรีรัตนะ จังหวัดศรีสะเกษ โดยภาพรวมด้านคุณภาพการให้บริการตามกรอบการประเมิน 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$) คิดเป็นร้อยละ 91.40

1.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60 ได้คะแนน 9 คะแนน

1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40 ได้คะแนน 9 คะแนน

1.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20 ได้คะแนน 9 คะแนน

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20 ได้คะแนน 9 คะแนน

2. ผลจากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะพุง อำเภอศรีรัตนะ จังหวัดศรีสะเกษ โดยภาพรวมตามงานที่ประเมิน ทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$) คิดเป็นร้อยละ 91.40

2.1 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60 ได้คะแนน 9 คะแนน

2.2 งานด้านพัฒนารายได้และจัดเก็บภาษี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80 ได้คะแนน 9 คะแนน

2.3 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00 ได้คะแนน 9 คะแนน

2.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20 ได้คะแนน 9 คะแนน

จากผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะพุง อำเภอศรีรัตนะ จังหวัดศรีสะเกษ ครั้งนี้ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ก็มีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งคณะผู้ประเมินได้รวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปได้ดังนี้

1. จากการศึกษาปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน สามารถสรุปได้ดังนี้

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีข้อเสนอแนะให้มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการให้มากขึ้น
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีข้อเสนอแนะให้ประชาชนสามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่าย สะดวกและรวดเร็วขึ้นในทุกช่องทางที่ให้บริการ
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาเกี่ยวกับการต้อนรับ ความกระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ และการมีกริยา วาจาสุภาพ การแต่งกายเรียบร้อย เหมาะสมกับสถานที่ และกาลเทศะ
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาเกี่ยวกับการจัดภูมิทัศน์สวยงาม และจัดให้มีมีที่จอดรถที่สะดวกสบายและเพียงพอ

2. จากการศึกษาปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในลักษณะงานการให้บริการ ทั้ง 4 งาน สามารถสรุปได้ดังนี้

- 1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาเพิ่มเติมการจัดสถานที่และจัดระบบชุมชนลงพื้นที่สำรวจพื้นที่ขยะ น้ำท่วมขัง ต้นไม้ที่ยืนออกมาถนนที่เสี่ยงต่ออุบัติเหตุทุกชุมชนแล้วทำการแก้ไขปัญหา และส่งเสริมการจัดตั้งกองทุนขยะเพื่อสร้างรายได้ให้ชุมชน เป็นต้น
- 2) งานด้านพัฒนารายได้และจัดเก็บภาษี มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาเพิ่มเติมเกี่ยวกับความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงอัตราการชำระภาษีแต่ละประเภทให้ประชาชนทราบ และลงพื้นที่เก็บตกรณที่ประชาชนที่ยังไม่ชำระภาษี เป็นต้น
- 3) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปรับขั้นตอนให้สะดวกไม่ยุ่งยาก เช่น การบริการล่าช้าเมื่อได้รับแจ้งขอความช่วยเหลือ จัดให้มีเจ้าหน้าที่บริการให้เพียงพอในการให้บริการตลอดเวลา เป็นต้น
- 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ, การจัดสถานที่และอุปกรณ์ให้พร้อมและสะดวกต่อการให้บริการ ประสาน ธกส. จัดตู้ ATM ติดติดตั้งในพื้นที่สะดวกแก่การให้บริการ แจ้งระเบียบการจ่ายเบี้ยสวัสดิการผู้สูงอายุให้ทราบ และจัดชุดของขวัญและลงพื้นที่ตรวจเยี่ยมผู้สูงอายุในช่วงเทศกาลต่างๆตามสมควร เป็นต้น

3. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้นคว้าต่อไป

- 1) ควรจัดให้มีการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุกงานและทุกปีงบประมาณ
- 2) ควรมีการนำศึกษาและพัฒนารูปแบบการให้บริการที่จะเสริมสร้างความประทับใจและความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ
- 3) ควรมีการศึกษารูปแบบและวิธีการปฏิบัติงานการให้บริการประชาชนจากองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีผลการประเมินที่ดีที่สุดหรือได้รับการยอมรับว่ามีผลงานดีเด่นในด้านการให้บริการประชาชน

จากผลการศึกษาดังกล่าวสามารถอภิปรายได้ว่า แม้ประชาชนจะมีความพึงพอใจต่อการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะพุง อำเภอศรีรัตนะ จังหวัดศรีสะเกษ ทั้งในภาพรวมในแต่ละด้านและในแต่ละงานอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งผลการประเมินดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลสะพุง ได้จัดให้มีการบริการประชาชนในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบได้ดีมากในทุกงานที่ประเมิน และในทุกด้านของกรอบการประเมิน เนื่องจากมีประชาชนที่มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ประชาชนเหล่านี้มีพื้นฐานทางการศึกษา สังคม เศรษฐกิจและความเป็นอยู่ที่แตกต่างกันค่อนข้างมาก จึงมีความต้องการที่แตกต่างกัน ดังนั้นการปฏิบัติงานการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบลสะพุง อาจจะไม่สามารถสนองต่อความต้องการของและเป็นที่พึงพอใจของทุกคนได้อย่างถ้วนหน้า ประชาชนบางคนอาจจะมึมมองที่จะสะท้อนให้เห็นถึงความบกพร่องหรือความไม่สมบูรณ์และไม่เหมาะสมของการให้บริการ ซึ่งก็เป็นเจตนาที่ดีในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลสะพุงขอน้อมรับข้อเสนอแนะและขอขอบคุณในความปรารถนาดีของประชชนทุกคนที่ได้ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น และเป็นที่พึงพอใจของประชาชนในความรับผิดชอบให้สูงขึ้นด้วย