

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การวิจัยสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะพุง อำเภอสรีรัตนะ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 นี้ โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้ คือ

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อหรือรับบริการสาธารณะในการให้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสะพุง อำเภอสรีรัตนะ จังหวัดศรีสะเกษ จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย 1) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 2) งานด้านสาธารณสุข 3) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ทั้งนี้ได้กำหนดกรอบการศึกษาระดับความพึงพอใจในแต่ละกรอบงานที่จะประเมิน ประกอบด้วย 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางในการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

2. เพื่อทราบปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะพุง อำเภอสรีรัตนะ จังหวัดศรีสะเกษ นำผลการวิจัยสำรวจที่ได้มาใช้ประกอบการตรวจประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อขอรับเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ 2564 ให้กับข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างในสังกัด และสามารถนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงการให้บริการได้

การวิจัยสำรวจประเมินในครั้งนี้มีประชากรผู้รับบริการในเขตพื้นที่บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสะพุง รวมประชากรทั้งสิ้น จำนวน 5,679 คน กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยสำรวจ จำนวน 374 คน

ผลจากการวิจัยสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะพุง อำเภอสรีรัตนะ จังหวัดศรีสะเกษ ในปีงบประมาณ 2564 ในมิติที่ 2. ด้านคุณภาพการให้บริการ คือ ส่วนราชการแสดงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในการให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ เช่น ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ สรุปผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสะพุงในครั้งนี้ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) แล้วนั้น พบว่า โดยภาพรวมแยกระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการตามกรอบงานที่กำหนด 4 ด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะพุง จำแนกได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะพุง อำเภอสรีรัตนะ จังหวัดศรีสะเกษ โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.81$ คิดเป็นร้อยละ 96.20)

2. ความพึงพอใจต่อช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะพุง อำเภอสรีรัตนะ จังหวัดศรีสะเกษ โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.74$ คิดเป็นร้อยละ 94.80)

3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะพุง อำเภอสรีรัตนะ จังหวัดศรีสะเกษ โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.81$ คิดเป็นร้อยละ 96.20)

4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะพุง อำเภอศรีรัตน จังหวัดศรีสะเกษ โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.79$ คิดเป็นร้อยละ 95.80)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะพุง อำเภอศรีรัตน จังหวัดศรีสะเกษ ภาพรวมการให้บริการตามกรอบงานที่กำหนด 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.79$ คิดเป็นร้อยละ 95.80) ได้เท่ากับ 10 คะแนน

ผลจากการวิจัยสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะพุง อำเภอศรีรัตน จังหวัดศรีสะเกษ ภาพรวมแยกระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในลักษณะงานการให้บริการในแต่ละงานที่กำหนดให้ทำการสำรวจ จำนวน 4 งาน สามารถสรุปได้ดังนี้

1. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะพุง อำเภอศรีรัตน จังหวัดศรีสะเกษ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.83$ คิดเป็นร้อยละ 96.60)

2. งานด้านสาธารณสุข พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะพุง อำเภอศรีรัตน จังหวัดศรีสะเกษ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.82$ คิดเป็นร้อยละ 96.40)

3. งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะพุง อำเภอศรีรัตน จังหวัดศรีสะเกษ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.77$ คิดเป็นร้อยละ 95.40)

4. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะพุง อำเภอศรีรัตน จังหวัดศรีสะเกษ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.73$ คิดเป็นร้อยละ 94.60)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมของประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะพุง อำเภอศรีรัตน จังหวัดศรีสะเกษ ภาพรวมในลักษณะงานการให้บริการในแต่ละงานที่กำหนดให้ทำการสำรวจ จำนวน 4 งาน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.79$ คิดเป็นร้อยละ 95.80) ได้เท่ากับ 10 คะแนน

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยสำรวจปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะพุง อำเภอศรีรัตนะ จังหวัดศรีสะเกษ สามารถสรุปผลจากการวิจัยสำรวจประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ คือ ส่วนราชการแสดงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในการให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะพุง ครั้งนี้ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย (\bar{x} = 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80) แต่ก็มีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนารูปแบบการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งคณะผู้วิจัยสำรวจได้รวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปได้ดังนี้

1. จากการศึกษาปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในงานมีการกำหนดกรอบงานที่จะประเมิน ทั้ง 4 ด้าน สามารถสรุปประเด็นปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะเฉพาะควรที่จะต้องปรับปรุงแก้ไขในการพัฒนาต่อยอดให้ดียิ่งขึ้นจะได้เป็นแนวทางการให้บริการต่อประชาชนผู้ที่มีมารับบริการได้รับประโยชน์ยิ่งขึ้นไป ได้ดังนี้

- 1.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ - ไม่มี
- 1.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ควรจัดมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชนและมีช่องทางการให้บริการนอกเวลาราชการได้สะดวกและเหมาะสม
- 1.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ - ไม่มี
- 1.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ควรจัดสถานที่ให้บริการจัดเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงามและเหมาะสม, การจัดภูมิทัศน์สวยงาม และมีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอ เป็นต้น

2. จากการศึกษาปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในลักษณะงานการให้บริการ ทั้ง 4 งาน สามารถสรุปประเด็นปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะเฉพาะควรที่จะต้องปรับปรุงแก้ไขในการพัฒนาต่อยอดให้ดียิ่งขึ้นจะได้เป็นแนวทางการให้บริการต่อประชาชนผู้ที่มีมารับบริการได้รับประโยชน์ยิ่งขึ้นไป ได้ดังนี้

- 2.1 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม - ไม่มี
- 2.2 งานด้านสาธารณสุข ประชาสัมพันธ์ณรงค์ให้ประชาชนเข้าใจในการป้องกันโรคโควิด 19 และเชิญชวนให้ฉีดวัคซีนป้องกันเชื้อติดต่อกับโควิด 19 เป็นต้น
- 2.3 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จัดให้มีเจ้าหน้าที่ อปพร.เพียงพอพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ตลอดเวลา
- 2.4 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีบางพื้นที่มีน้ำท่วมขัง เช่น บ้านจะกอง ม.11 และประชาสัมพันธ์ณรงค์ไม่ทิ้งขยะในป่าสาธารณะ เช่น ป่าช้า บ้านสะพุง ม.1 เป็นต้น

3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยสำรวจขององค์การบริหารส่วนตำบลสะพุง ในครั้งต่อไป

- 3.1 ควรจัดทำคู่มือเอกสารของประชาชนในทุกชุมชนหมู่บ้านในตำบล เพื่อเก็บข้อมูลความต้องการเพราะว่าบางครั้งคนที่อยากจะเสนอความต้องการแต่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยสำรวจ
- 3.2 ควรมีการนำผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพการให้บริการ และงานการให้บริการสาธารณะในปีงบประมาณที่ผ่านมาสรุปปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนนำมาเป็นฐานข้อมูลในการวิจัยสำรวจในปีงบประมาณถัดไป