

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

(Executive Summary)

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม อำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม อำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร รวมทั้งทราบถึงข้อข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงการให้บริการ อันจะเป็นประโยชน์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม อำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร โดยมีประเด็นการสำรวจความพึงพอใจอยู่ 4 ด้าน คือ ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อมได้เสนองานบริการสาธารณะให้ทำการสำรวจ จำนวน 5 ด้าน 1) งานด้านการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล (โครงการทำความสะอาดถนนสายหลัก สายรองและชุมชน) 2) งานด้านการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล (โครงการเมืองน่าอยู่ หน้าบ้านน่ามองและการบริหารจัดการคัดแยกขยะมูลฝอย) 3) งานด้านการให้บริการน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค 4) งานด้านสาธารณสุข การบริการการแพทย์ฉุกเฉิน และ 5) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การส่งเสริมกลุ่มอาชีพในตำบล ซึ่งประชากรที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม ตลอดทั้ง ช้าราชการและหน่วยงานเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม จำนวน 5,186 คน กลุ่มตัวอย่างในการสำรวจ จำนวน 372 คน

ผลการศึกษา พบว่า

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม อำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร ในงานบริการสาธารณะทั้ง 5 ด้านต่อประเด็นคุณภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 4.57 ผลการประเมินการตามตัวชี้วัดค่าร้อยละคิดเป็นร้อยละ 91.40 และผลคะแนนความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมได้เท่า 9 คะแนน

ในส่วนการประเมินความพึงพอใจตามประเด็นการให้บริการทั้ง 4 ด้านนั้น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการพึงพอใจมากที่สุด คือ ประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 4.61 รองลงมา คือ ประเด็นด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 4.57 ต่อมาคือ ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 4.56 ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 4.55 ตามลำดับ

เมื่อแยกพิจารณาในแต่ละงานบริการสาธารณะ ทั้ง 5 ด้าน อธิบายได้ดังนี้

1.ด้านงานโครงการทำความสะอาดถนนสายหลัก สายรองและชุมชน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.55 (S.D.= 0.49) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด จำนวน 3 ด้าน อยู่ในระดับพอใจมาก 1 ด้าน เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 ประเด็นขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ 4.58 (S.D.= 0.49) ลำดับที่ 2 ประเด็นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ 4.57 (S.D.= 0.48) ต่อมาคือประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ 4.57 (S.D.= 0.49) ส่วนประเด็นที่มีค่าความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ประเด็นด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ 4.48 (S.D.= 0.48) ตามลำดับ

2.งานด้านการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล (โครงการเมืองน่าอยู่ หน้าบ้านนำมองและการบริหารจัดการคัดแยกขยะมูลฝอย) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.57 (S.D.= 0.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ทั้งจำนวน 4 ด้าน เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 ประเด็นด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ 4.60 (S.D.= 0.51) ลำดับที่ 2 ประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ 4.58 (S.D.= 0.37) ต่อมาคือประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ 4.56 (S.D.= 0.39) ส่วนประเด็นที่มีค่าความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ 4.55 (S.D.= 0.40) ตามลำดับ

3.ด้านการให้บริการน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.56 (S.D.= 0.41) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด จำนวน 3 ด้าน อยู่ในระดับพอใจมาก จำนวน 1 ด้าน เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 ประเด็นขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ 4.60 (S.D.= 0.35) ลำดับที่ 2 ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ 4.59 (S.D.= 0.43) ลำดับที่ 3 คือ ประเด็นด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ 4.57 (S.D.= 0.42) ส่วนประเด็นที่มีค่าความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ 4.49 (S.D.= 0.44) ตามลำดับ

4.งานด้านสาธารณสุข การบริการการแพทย์ฉุกเฉิน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.58 (S.D.= 0.46) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ทั้งจำนวน 4 ด้าน เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 ประเด็นด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ 4.62 (S.D.= 0.42) ลำดับที่ 2 ประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ 4.61 (S.D.= 0.46) ลำดับที่ 3 คือ ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ 4.55 (S.D.= 0.50) ส่วนประเด็นที่มีค่าความพึงพอใจ

น้อยที่สุด คือ ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ 4.54 (S.D.= 0.45) ตามลำดับ

5.งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การส่งเสริมกลุ่มอาชีพใน พบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.59 (S.D.= 0.43) เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ทั้งจำนวน 4 ด้าน เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 ประเด็นขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ 4.66 (S.D.= 0.45) ลำดับที่ 2 ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ 4.59 (S.D.= 0.43) ลำดับที่ 3 คือ ประเด็นด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ 4.59 (S.D.= 0.44) ส่วนประเด็นที่มี ค่าความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ 4.54 (S.D.= 0.42) ตามลำดับ

ดังนั้น สรุปได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม อำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร ในงานบริการสาธารณะทั้ง 5 ด้าน ต่อประเด็นการให้บริการทั้ง 4 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยที่ 4.57 ค่า คะแนนร้อยละความพึงพอใจที่ 91.40 และมีคะแนน เท่ากับ 9 คะแนน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดที่ควรปรับปรุงที่ได้จากผลสำรวจ

1.1 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

1.1.1 จุดที่ควรปรับปรุง ให้จัดเจ้าหน้าที่ติดต่อสอบถามเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ ประชาชนที่มาติดต่อราชการว่าปัญหาเรื่องนี้ควรติดต่อกับเจ้าหน้าที่คนใด

1.1.2 ควรมีบัตรคิวสำหรับผู้มาขอรับบริการ

1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

1.2.1 จัดให้มีตู้รับฟังความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการ

1.2.2 เจ้าหน้าที่ควรจัดการบริการนอกสถานที่บ่อยขึ้น

1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1.3.1 จัดเจ้าหน้าที่คอยแนะนำบริการเพราะประชาชนผู้มาใช้บริการไม่ทราบว่าจะ ไปติดต่อตรงไหน กับใคร อย่างไร

1.3.2 เจ้าหน้าที่ควรมีจิตสาธารณะในการให้บริการประชาชนเพิ่มมากขึ้นกว่านี้

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.4.1 มีการปรับปรุงสถานที่จอดรถให้สะดวกแลพเพียงพอ

1.4.2 ควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมรอบๆบริเวณองค์การบริหารส่วนตำบลให้ดูสวยงามอยู่เสมอ

2. ข้อเสนอแนะในงานบริการทั้ง 5 ด้าน

โครงการทำความสะอาดถนนสายหลัก สายรองและชุมชน

ผู้มารับบริการมีข้อเสนอแนะดังนี้ ประชาชนมีส่วนรับรู้ในข้อมูลพื้นฐาน, ควรมีนโยบายการขยายพื้นที่ที่มีระบบชัดเจน โปร่งใส เพิ่มขึ้นอีก ตลอดเวลาประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงทุกพื้นที่ในชุมชน

โครงการเมืองน่าอยู่ หน้าบ้านน่ามองและการบริหารจัดการคัดแยกขยะ

ผู้มารับบริการมีข้อเสนอแนะดังนี้ ประชาสัมพันธ์น้อยเกินไป, ควรเพิ่มเติมนงบประมาณและสนับสนุนให้มีเพียงพอ ตลอดทั้งบางคนไม่สนใจร่วมกิจกรรมควรประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึง

ด้านการให้บริการน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค

ผู้มารับบริการมีข้อเสนอแนะดังนี้ ควรมีการแจ้งประชาชนให้ทราบล่วงหน้า, ควรสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ, ประชาชนมีส่วนรับรู้ในข้อมูลพื้นฐาน ตลอดทั้งบางเวลาน้ำไหลไม่สะดวก

ด้านสาธารณสุข การบริการการแพทย์ฉุกเฉิน

ผู้มารับบริการมีข้อเสนอแนะดังนี้ การดำเนินการควรให้ต่อเนื่อง, ควรลงทุกชุมชนให้ครอบคลุมในด้านการบริการการแพทย์, เจ้าหน้าที่ไม่สุภาพ (บางคน) ตลอดทั้งผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องให้ความสำคัญและเอาใจใส่

ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การส่งเสริมกลุ่มอาชีพในตำบล

ผู้มารับบริการมีข้อเสนอแนะดังนี้ ควรเงินเบี้ยเลี้ยง อสม.เพิ่มมากขึ้นอีก, ควรมีกระบวนการปฏิบัติงานแบบมีส่วนร่วม, ควรส่งเสริมอาชีพที่ยั่งยืน มั่นคงและงบประมาณมีน้อยไม่เพียงพอ

3. ข้อเสนอแนะในการสำรวจ/ศึกษาครั้งต่อไป

3.1 ควรทำกล่องสำรวจความคิดเห็นข้อเสนอแนะวางไว้ตามจุดต่างๆในชุมชน เพราะบางครั้งคนที่อยากเสนอความต้องการแต่กลับไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจ

3.2 ควรเน้นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากขึ้นกว่าเดิม

3.3 ควรจัดเจ้าหน้าที่ไว้ในแต่ละงานการให้บริการโดยให้เป็นผู้รับผิดชอบงานแบบเบ็ดเสร็จ เพื่อผลสัมฤทธิ์ในการบริการ

3.4 ควรทำการสำรวจด้านอื่นๆ ให้ครอบคลุม