

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโกทอง อำเภอซับใหญ่ จังหวัดชัยภูมิ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๓ เป็นการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโกทอง ตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ โดยมีวัตถุประสงค์ ๒ ประการ คือ

๑. เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโกทองต่อขั้นตอนการให้บริการ, ช่องทางการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาระงาน ๔ ด้าน ประกอบด้วย (๑) จัดเก็บภาษี (๒) ด้านบริการสาธารณะ (๓) ด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม และ(๔) ด้านสาธารณสุข

๒. เพื่อทราบถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโกทองในการดำเนินการวิจัย คณะผู้วิจัยได้เลือกใช้วิธีดำเนินการวิจัยโดยการสำรวจความพึงพอใจ (Survey Research) และความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มเลือกเป็นตัวแทนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลตะโกทอง จำนวน ๑๐๐ ตัวอย่าง ภายใต้ระดับความเชื่อมั่นไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๙๐ ในช่วงปีงบประมาณ ๒๕๖๓ แล้วนำมาวิเคราะห์ผลการศึกษาค้นคว้าที่ได้มาด้วยวิธีการพรรณนา และวิธีการทางสถิติโดยหาค่าเฉลี่ย (mean) และค่าอัตราส่วนร้อยละ (percentage) ซึ่งผลการศึกษาที่ได้ สรุปตามวัตถุประสงค์การศึกษาได้ ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

วัตถุประสงค์ข้อที่ ๑. ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโกทอง ในภาระงาน ๔ ด้าน ประกอบด้วย (๑) จัดเก็บภาษี (๒) ด้านบริการสาธารณะ (๓) ด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม และ(๔) ด้านสาธารณสุข ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยในภาพรวมทั้ง ๔ ด้านอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๗๗๒) คิดเป็น ร้อยละ ๙๕.๔๔ แยกเป็นรายด้าน ดังนี้

๑. ความพึงพอใจต่อด้านจัดเก็บภาษี

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๗๕๕) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๑๐

ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๗๕๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๗๕๙) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๑๘

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๗๖๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๐

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง ๔ ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๗๕๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๑๒

๒. ความพึงพอใจต่อด้านบริการสาธารณะ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๘๐๕) คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑๐

ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๘๐๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑๒

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๗๙๙) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๙๘

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๘๑๒) คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๔

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง ๔ ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๘๐๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑๒

๓. ความพึงพอใจต่อด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๘๑๕) คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๐

ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๘๑๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๒

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๘๐๒) คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๔

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๘๐๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑๒

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง ๔ ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๘๐๙) คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑๘

๔. ความพึงพอใจต่อด้านสาธารณสุข

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๗๑๔) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๘

ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๗๒๒) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๔

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๗๒๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๐

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๗๑๗) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๓๔

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง ๔ ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๗๑๘) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๓๖

วัตถุประสงค์ข้อที่ ๒ กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ในการบริหารจัดการเพื่อการบริหารสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโกทอง มีข้อที่ควรนำไปพิจารณาเพื่อพัฒนา แก้ไขและปรับปรุงการจัดทำบริการสาธารณสุข เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพแก่ประชาชนในท้องถิ่น ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในการดำเนินงานทั้ง ๔ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโกทองในระดับมากที่สุด มีความต้องการให้มีการจัดทำกิจกรรม/โครงการ อย่างต่อเนื่องตลอดไปในทุกๆ ด้าน โดยมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้

- การติดตามดูแลและซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างตามแนวถนนในจุดที่ชำรุด และให้เพิ่มไฟสัญญาณกระพริบตามจุดตัดแยกภายในชุมชนเพิ่มมากขึ้นเพื่อป้องกันอุบัติเหตุภายในชุมชน
- การรณรงค์ขอความร่วมมือจากชาวบ้านในชุมชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง(ทางหลวงชนบท) เพื่อดูแลรักษาความสะอาดภายในชุมชนของตนเอง ถนนสายหลักโดยให้มีการปลูกไม้ดอกไม้ประดับ ปรับปรุงภูมิทัศน์ รวมทั้งการเพิ่มป้ายแนะนำสถานที่สำคัญของชุมชน ป้ายเตือนอันตรายเป็นระยะๆ ตามจุดสำคัญต่างๆ
- ควรจัดสถานที่สำหรับให้ชาวบ้านในชุมชนนำผลิตภัณฑ์ผลผลิตทางการเกษตร มาวางจำหน่ายให้นักท่องเที่ยวในรูปแบบของตลาดสุขใจของชุมชน บริเวณเส้นทางหลัก

