

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยา

ที่ อด ๗๔๗๐๑/ว๓๔ ลงวันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการสำรวจประเมินความพึงพอใจขอผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยา

สิ่งที่ส่งมาด้วย สรุปผลการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ จำนวน ๑ ชุด

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยา ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ โดยจ้างสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี เป็นผู้ประเมินความพึงพอใจ นั้น

บัดนี้ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ได้สำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีคุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เสร็จเรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ลงชื่อ
(นางสาววิระญา คำคูณ)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด

.....

.....

ลงชื่อ.....
(นางสาวพณาวรรณ์ คำคูณ)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยา

.....

.....

.....

(ลงชื่อ) พ.จ.อ. .....

(สุรยุทธ ศรีษะ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยา

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

☑ ทราบ

(ลงชื่อ) .....

(นายบัวจันทร์ ศรีบุญ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยา

รายงานผลการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยา อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี

ประจำปีงบประมาณ 2563



สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

กันยายน 2563

บทที่ 5

สรุปผลการประเมิน และข้อเสนอแนะ

การสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยา อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ 2563 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ และเพื่อนำผลการสำรวจเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ ให้สอดคล้องกับนโยบายการบริหารงานและสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการ โดยประเมินคุณภาพมิติด้านการให้บริการ 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 5 งานบริการ ได้แก่ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 4) งานด้านรายได้หรือภาษี และ 5) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ทำการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินเป็นแบบสอบถาม แบ่งเนื้อหาออกเป็น 4 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 งานที่ขอรับบริการ ตอนที่ 3 ความคิดเห็นระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ และตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และวิเคราะห์ในเชิงเนื้อหา (Content Analysis)

สรุปผลการประเมิน

การสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยา อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ 2563 สรุปผลการประเมินดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยา อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ส่วนมากเป็นเพศหญิง จำนวน 218 คน (ร้อยละ 54.50) อายุระหว่าง 31–40 ปี จำนวน 145 คน (ร้อยละ 36.25) สถานภาพสมรส จำนวน 295 คน (ร้อยละ 73.75) ระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 124 คน (ร้อยละ 31) อาชีพประจำเป็นรับจ้างทั่วไป จำนวน 110 คน (ร้อยละ 27.50) รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,001 บาท จำนวน 150 คน (ร้อยละ 37.50)

2. งานบริการที่ขอรับการประเมิน

งานที่ขอรับบริการมีจำนวน 5 งานบริการ ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำนวน 52คน (ร้อยละ 13.00) งานด้านการศึกษา จำนวน 85 คน (ร้อยละ 21.25) งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 69 คน (ร้อยละ 17.25) งานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 95 คน (ร้อยละ 23.75) และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 99 คน (ร้อยละ 24.75)

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลฯ จำแนกตามด้านการให้บริการ ในภาพรวม มีความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.80 พิจารณารายด้านการให้บริการ ดังนี้ ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.80 (ร้อยละ 96) ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.78 (ร้อยละ 95.60) ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.82 (ร้อยละ 96.40) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.81 (ร้อยละ 96.20)

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการใน 5 งานบริการ ภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด รวมเฉลี่ย เท่ากับ 4.80 พิจารณาตามงานบริการ ดังนี้ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.77 (ร้อยละ 95.40) งานด้านการศึกษา ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.76 (ร้อยละ 95.20) งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.78 (ร้อยละ 95.60) งานด้านรายได้หรือภาษี ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.80 (ร้อยละ 96) และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.89 (ร้อยละ 97.80)

เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ให้คะแนนระดับคุณภาพการให้บริการ มีค่าเท่ากับ 10 คะแนน (ร้อยละ 96)

ข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยา อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี สรุปประเด็นข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ดังนี้

1) ส่งเสริมให้ประชาชนตระหนัก สร้างจิตสำนึก ใส่ใจสิ่งแวดล้อม เช่น การส่งเสริมการฝึกอบรมการนำวัสดุที่เหลือใช้มาดัดแปลงเพื่อเพิ่มมูลค่า โดยนำหลักการหรือแนวคิด 3 ช./3Rs มาใช้การจัดตั้ง “จุดรวมขยะอันตรายจากชุมชน” “จัดตั้งถังขยะอินทรีย์หรือถังขยะเปียกครัวเรือน” รณรงค์ให้ประชาชนแยกขยะต้นทาง 4 ประเภท จัดตั้งกลุ่มอาสาสมัครท้องถิ่นรักษ์โลก (อถล.) 2) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมโดยการรวมพลังภาคีทุกภาคส่วนเพื่อขับเคลื่อนชุมชนสู่ชุมชนต้นแบบที่มั่นคง ยั่งยืน โดยจัดโครงการนำร่อง เช่น รวมพลังชุมชน 1 ถนน ท้องถิ่นใส่ใจสิ่งแวดล้อม 3) ส่งเสริมการสร้างอาชีพเสริมให้กับประชาชน โดยประสานกับหน่วยงานภายนอกมาฝึกอบรม ให้ความรู้ในการประกอบอาชีพเสริม

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ดังที่ทราบว่า สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ลุกลามไปทั่วโลก ทั้งยังมีการพบผู้ติดเชื้อ ผู้ป่วย และผู้เสียชีวิตเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งในสถานการณ์เช่นนี้นับเป็นข้อบ่งชี้อย่างหนึ่งว่า การแพร่กระจายของเชื้อไวรัสโควิด-19 คงจะแพร่ระบาดไปอีกสักระยะหนึ่ง ทั้งๆ ที่หลายประเทศทั่วโลกพยายามหามาตรการในการป้องกันขั้นสูง เพื่อให้เชื้อไวรัสโควิด-19 หยุดแพร่กระจาย และหนึ่งในหลายประเทศทั่วโลกนั้น ภาครัฐของประเทศไทยเองก็พยายามบูรณาการความร่วมมือกับทุกภาคส่วนในการคัดกรอง เฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรคอย่างเข้มข้น ด้วยการขอความร่วมมือจากประชาชนปฏิบัติตามคำแนะนำต่างๆ เพื่อความปลอดภัยทั้งของตนเองและผู้อื่นเพื่อช่วยลดผลกระทบในด้านเศรษฐกิจและสังคม

แต่กระนั้น การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ก็ยังแพร่ระบาดอย่างต่อเนื่อง จนกระทั่งองค์การอนามัยโลกประกาศให้การระบาดของโรคดังกล่าวเป็นภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขระหว่างประเทศ (Public Health Emergency of International Con-cern-PHEIC) จึงทำให้ทุกภาคส่วนจำเป็นต้องมีมาตรการในการรับมือกับการแพร่ระบาด โดยต้องมีแนวทางในการดำเนินการเชิงรุกเพื่อดูแลผลกระทบที่เกิดขึ้นในระยะสั้น และรักษาไว้ซึ่งคุณค่าขององค์กรในระยะยาว ทั้งนี้แนวทางการดำเนินงานจะช่วยให้องค์กรสามารถจัดทำแผนรองรับสถานการณ์ได้อย่างรอบด้าน และใช้สื่อสารกับผู้ที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ “ซึ่งเป็นสิ่งที่จะช่วยให้องค์กรนำไปปฏิบัติใช้อย่างสะดวก เพื่อช่วยให้การสื่อสารระหว่างทีมงานที่เกี่ยวข้องมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และยังสามารถใช้เป็นเกณฑ์ในการวัดความก้าวหน้าของการดำเนินงานที่ให้ผลสัมฤทธิ์ตามที่คาดหวัง” ดังนี้ (1) protecting employees–การคุ้มครองพนักงานให้ปลอดภัย และมีแนวทางปฏิบัติตนที่ถูกต้องในช่วงสถานการณ์ (2) “adapting customers” changing patterns–การปรับตัวรับกับรูปแบบ หรือพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปในช่วงสถานการณ์ (3) “ensuring suppliers” resilience–การสร้างหลักประกันหรือขีดความสามารถในการปรับตัวและฟื้นตัวจากสถานการณ์ (4) complying with government directives–การปฏิบัติตามคำสั่ง หรือข้อชี้แนะของหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องในช่วงสถานการณ์ (5) supporting the communities in which it works–การช่วยเหลือสนับสนุนชุมชนที่ซึ่งธุรกิจมีแหล่งดำเนินงานหรือดำเนินงานอยู่ในช่วงสถานการณ์ และ (6) sustaining long-term value to shareholders–การรักษาไว้ซึ่งคุณค่าในระยะยาว ที่สำคัญจะต้องมีการรายงานให้ทราบถึงแนวทางการจัดการรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ทั้งในระยะสั้นและระยะยาวเพื่อจะได้หาทางเตรียมการป้องกันในทุกมิติอย่างยั่งยืน

ส่วนการบริการสาธารณะที่หน่วยงานได้จัดทำขึ้นจะต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม

ดังนั้น หลักการสำคัญที่หน่วยงานต้องยึดมั่นในการดำเนินงานในการจัดบริการสาธารณะนั่นคือ การบริการสาธารณะจะต้องดำเนินการให้เป็นไปเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ

จากข้อมูลทั้งหมดข้างต้น ผลการประเมินแสดงให้เห็นว่าแนวทางการบริหารจัดการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยา อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้มาขอรับบริการ ซึ่งเป็นระดับคุณภาพที่สูง ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลฯ ควรพัฒนาคุณภาพ รักษามาตรฐานการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น และควรนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินนี้ไปใช้พัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement)

สรุปผลการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยา อำเภอหนองหาน
จังหวัดอุดรธานี
ประจำปีงบประมาณ 2563

ตาราง แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยา จำแนกตามด้านการให้บริการ

ด้านการให้บริการ	$\bar{X}$	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	4.80	96.00	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.78	95.60	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ	4.82	96.40	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	96.20	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	**4.80**	**96.00**	**มากที่สุด**

ตาราง สรุปผลการประเมินคะแนนระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยา

งานบริการ	$\bar{X}$	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนระดับคุณภาพ
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.77	95.40	มากที่สุด	
งานด้านการศึกษา	4.76	95.20	มากที่สุด	
งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.78	95.60	มากที่สุด	
งานด้านรายได้หรือภาษี	4.80	96.00	มากที่สุด	
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.89	97.80	มากที่สุด	
รวม	24.00	480.00		
รวมเฉลี่ย	**4.80**	**96.00**	**มากที่สุด**	10

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ **เฉลี่ยร้อยละ 96.00** ระดับคุณภาพการให้บริการ **เท่ากับ 10 คะแนน**

ลงชื่อ .....

(นายเอกราช ดีบาง)
ผู้อำนวยการ สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี