



ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลโนนกาเด็น อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี

โดย

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนการเดิน อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 นี้ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะ สามารถนำมาปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับประโยชน์สูงสุดต่อไป การประเมินในครั้งนี้อค์การบริหารส่วนตำบลโนนการเดิน กำหนดกรอบการประเมิน จำนวน 4 ด้าน และงานบริการสาธารณะ จำนวน 5 งาน ประชากรผู้รับบริการในเขตพื้นที่บริการองค์การบริหารส่วนตำบลโนนการเดิน ประชากรทั้งสิ้น จำนวน 7,820 คน กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน จำนวน 380 คน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละที่ได้จากการเก็บรวบรวมดังกล่าว พบว่า ประชาชนประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนการเดิน อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี โดยภาพรวมด้านคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน และงานที่ประเมิน ทั้ง 5 งาน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด (4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80) สามารถจำแนกได้ดังนี้

### 1. ผลจากการประเมินด้านคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน คือ

1.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนการเดิน โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.51$  คิดเป็นร้อยละ 90.20)

1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนการเดิน โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.53$  คิดเป็นร้อยละ 90.60)

1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนการเดิน โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.58$  คิดเป็นร้อยละ 91.80)

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนการเดิน โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.52$  คิดเป็นร้อยละ 90.40)

2. ผลจากการประเมินงานการให้บริการที่กำหนด ทั้ง 5 งาน คือ

2.1 งานด้านการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนกาเส้น โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.56$  คิดเป็นร้อยละ 91.20)

2.2 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนกาเส้น โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก ( $\bar{X} = 4.49$  คิดเป็นร้อยละ 89.80)

2.3 งานด้านรายได้และจัดเก็บภาษี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนกาเส้น โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.54$  คิดเป็นร้อยละ 90.80)

2.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนกาเส้น โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.57$  คิดเป็นร้อยละ 91.40)

2.5 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนกาเส้น โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.52$  คิดเป็นร้อยละ 90.40)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมของประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนกาเส้น อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี โดยภาพรวมในด้านคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน และลักษณะงานการให้บริการที่กำหนด ทั้ง 5 งาน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.54$  คิดเป็นร้อยละ 90.80) ใกล้เคียงกับ 9 คะแนน

## ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการ และลักษณะงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนกาเส้น คณะผู้ประเมินสรุปได้ดังนี้

### 1. ข้อเสนอแนะในด้านความพึงพอใจ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดที่ควรปรับปรุงที่ได้จากผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนกาเส้นในกรอบแต่ละด้านความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน สรุปดังนี้ จากการศึกษาปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน สามารถสรุปเฉพาะด้านที่ควรปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพประสิทธิผลยิ่งขึ้นได้ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ควรปรับปรุงเรื่องขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก

และการให้บริการมีความรวดเร็ว ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว และความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม มีความพร้อมเสมอและจัดสถานที่ไว้สำหรับการให้บริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม ด้านช่องทางการให้บริการ

## 2. ข้อเสนอแนะในงานบริการที่กำหนดให้ทำการประเมิน

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดที่ควรปรับปรุงที่ได้จากผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนกาเรียนในลักษณะงานการให้บริการ ทั้ง 5 งาน คือ จากการศึกษาปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในลักษณะงานการให้บริการ ทั้ง 5 งาน สามารถสรุปเฉพาะงานที่ควรปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลยิ่งขึ้นไปได้ดังงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ควรมีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการให้เหมาะสม มีขั้นตอนการบริการที่สามารถปฏิบัติได้จริงและไม่ซับซ้อน เช่น เวลาเกิดเหตุการณ์ควรให้การช่วยเหลือทันที และลงพื้นที่สำรวจภูมิทัศน์ในชุมชนถนนหนทางจุดเสี่ยงที่เกิดอุบัติเหตุ งานด้านรายได้และจัดเก็บภาษี อธิบายอัตราการชำระภาษีให้เข้าใจและประชาสัมพันธ์ทางหอกระจายข่าวและป้ายประชาสัมพันธ์ทุกชุมชน และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีการแจ้งขั้นตอนในการบริการให้แก่ผู้รับบริการทราบอย่างครบถ้วนชัดเจน อธิบายรายละเอียดครบเกี่ยวกับขั้นตอนลำดับการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างให้ประชาชนที่รับบริการทราบ เป็นต้น

จากผลการศึกษาดังกล่าวสามารถอภิปรายได้ว่า แม้ประชาชนจะมีความพึงพอใจต่อการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนกาเรียน อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานีทั้งในภาพรวม ในแต่ละด้านและในแต่ละงานอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งผลการประเมินดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบล โนนกาเรียนได้จัดให้มีการบริการประชาชนในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบได้ดีมากในทุกงานที่ประเมิน และในทุกด้านของกรอบการประเมิน เนื่องจากมีประชาชนที่มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ประชาชนเหล่านี้มีพื้นฐานทางการศึกษา สังคม เศรษฐกิจและความเป็นอยู่ที่แตกต่างกันค่อนข้างมาก จึงมีความต้องการที่แตกต่างกัน ดังนั้น การปฏิบัติงานการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบล โนนกาเรียนอาจจะไม่สามารถสนองต่อความต้องการของและเป็นที่ยังพอใจของทุกคนได้อย่างถ้วนหน้า ประชาชนบางคนอาจจะมีมุมมองที่จะสะท้อนให้เห็นถึงความบกพร่องหรือความไม่สมบูรณ์และไม่เหมาะสมของการให้บริการ ซึ่งก็เป็นเจตนาที่ดีในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบล โนนกาเรียนขอน้อมรับข้อเสนอแนะและขอขอบคุณในความปรารถนาดีของประชาชนทุกคนที่ได้ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น และเป็นที่ยังพอใจของประชาชนในความรับผิดชอบให้สูงขึ้นด้วย