

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองอินทร์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563



องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองอินทร์
อำเภอภูแก้ว จังหวัดอุดรธานี

สรุปผลการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองอินทร์ อำเภอคูแก้ว
จังหวัดอุดรธานี
ประจำปีงบประมาณ 2563

ตาราง แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองอินทร์ จำแนกตามด้านการให้บริการ

| ด้านการให้บริการ | \bar{X} | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
|--------------------------------------|-----------|--------|------------------|
| ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ | 4.80 | 0.44 | มากที่สุด |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | 4.78 | 0.45 | มากที่สุด |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ | 4.82 | 0.43 | มากที่สุด |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.81 | 0.42 | มากที่สุด |
| รวมเฉลี่ย | 4.80 | 0.41 | มากที่สุด |

ตาราง สรุปผลการประเมินคะแนนระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองอินทร์

| งานบริการ | \bar{X} | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ | คะแนนระดับคุณภาพ |
|--|-----------|--------|------------------|------------------|
| งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย | 4.81 | 96.20 | มากที่สุด | |
| งานด้านการศึกษา | 4.77 | 95.40 | มากที่สุด | |
| งานด้านสาธารณสุข | 4.84 | 96.80 | มากที่สุด | |
| งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | 4.82 | 96.40 | มากที่สุด | |
| งานด้านสาธารณสุขมูลฐาน และสาธารณสุขการ | 4.77 | 95.40 | มากที่สุด | |
| รวม | 24.01 | 480.20 | | |
| รวมเฉลี่ย | 4.80 | 96.04 | มากที่สุด | 10 |

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็น ร้อยละ 96.04 ระดับคุณภาพการให้บริการเท่ากับ 10 คะแนน

ลงชื่อ

(นายเอกราช ดินาง)

ผู้อำนวยการ สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

วิธีดำเนินการประเมิน

การศึกษาครั้งนี้เป็นการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองอินทร์ อำเภอภูแก้ว จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ 2563 จำนวน 5 งานบริการ ได้แก่ 1) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านสาธารณสุข 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 5) งานด้านสาธารณสุขโรคและสาธาณูปการ ระเบียบวิธีวิทยาการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้วิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research Method) และวิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งคณะผู้ประเมินได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัย โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากประชากร
 2. การออกแบบเครื่องมือ
 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
 4. การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
 5. การประเมินผลคุณภาพการให้บริการ
- ซึ่งรายละเอียดแต่ละขั้นตอนมีดังนี้

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากประชากร

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ที่รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองอินทร์ อำเภอภูแก้ว จังหวัดอุดรธานี โดยมีแนวทางการศึกษา ดังนี้

ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

การคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างและได้ใช้สูตรในการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ 95% ดังสูตรของ Taro Yamane (1967) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N = ขนาดประชากร
 e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง (0.05)

แทนค่า

$$n = \frac{4,495}{1 + 4,495(0.05)^2}$$
$$n \cong 367.24$$
$$n = 368$$

จากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรคำนวณของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 368 คน และคณะผู้ประเมินได้กำหนดขนาดตัวอย่างเพิ่มจากที่คำนวณไว้อีกร้อยละ 15 เพื่อความครอบคลุม ลดค่าความคลาดเคลื่อนของข้อมูลลง และเพื่อป้องกันการไม่ตอบกลับและตอบกลับไม่สมบูรณ์ จำนวนทั้งสิ้น 424 คน

การสุ่มตัวอย่าง

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาใช้บริการในสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) จากผู้เข้ารับบริการในแต่ละงาน และได้รับแบบสอบถามกลับคืนที่มีความครบถ้วนสมบูรณ์ทั้งสิ้น 400 ฉบับ

การออกแบบเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล มีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจประเมินตามลำดับ ดังนี้

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเพื่อสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล แบ่งเนื้อหาออกเป็น 4 ตอน มีลักษณะดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพประจำ รายได้เฉลี่ยส่วนบุคคล และเขตที่อยู่อาศัย แบบสอบถามมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close-ended question) มีหลายคำตอบให้เลือกตอบเพียงข้อเดียว (Multiple choice question)

ตอนที่ 2 สอบถามงานที่ขอรับบริการ แบบสอบถามมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close-ended question) และมีหลายคำตอบให้เลือกตอบเพียงข้อเดียว (Multiple choice question)

ตอนที่ 3 สอบถามความคิดเห็นระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งมีตัวเลือก 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาดังต่อไปนี้

| | | | |
|----------|---|---------|-------------------------|
| ระดับที่ | 5 | หมายถึง | พึงพอใจมากที่สุด |
| ระดับที่ | 4 | หมายถึง | พึงพอใจมาก |
| ระดับที่ | 3 | หมายถึง | ค่อนข้างพึงพอใจ |
| ระดับที่ | 2 | หมายถึง | ไม่ค่อยพึงพอใจ |
| ระดับที่ | 1 | หมายถึง | ไม่พึงพอใจ/ ควรปรับปรุง |

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended questions)

ขั้นตอนการสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

การดำเนินการสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินเพื่อให้เครื่องมือมีคุณภาพและทำการศึกษได้อย่างเที่ยงตรง มีวิธีดำเนินการต่อไปนี้

1. กำหนดจุดประสงค์ในการสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจประเมินความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ
2. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้องสำหรับการประเมิน โดยค้นคว้าจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิที่หลากหลายเพื่อศึกษาโครงสร้างกรอบเนื้อหาที่จะทำการประเมินให้ครอบคลุมและสอดคล้องกับประเด็นที่ต้องการศึกษา โดยยึดเนื้อหาการประเมินตามแบบประเมินของกรมการปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อใช้เป็นต้นแบบในการร่างข้อคำถาม หลังจากนั้นจึงทำการสังเคราะห์โครงสร้างกรอบเนื้อหา พร้อมกับศึกษาแบบเครื่องมือที่สอดคล้องกับการประเมินในครั้งนี้
3. เขียนข้อคำถามตามโครงสร้างกรอบเนื้อหาการประเมินที่ได้จากการสังเคราะห์
4. ตรวจสอบพิจารณาข้อคำถาม โดยคณะผู้ประเมินพิจารณาจากการวิเคราะห์ตามโครงสร้างที่ได้สังเคราะห์ขึ้น หากมีข้อคำถามใดยังไม่ชัดเจนในความสอดคล้องกับโครงสร้างจะทำการพิจารณากับโครงสร้างกรอบเนื้อหาอีกครั้ง โดยการปรับปรุงข้อคำถาม ภาษาที่ใช้ให้มีความกระชับรัดกุม และเข้าใจง่าย
5. นำเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินที่ได้ปรับปรุงเรียบร้อยแล้ว ดำเนินการสำรวจประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ ต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการสำรวจประเมินในครั้งนี้ ขั้นตอนคณะผู้ประเมินทำการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ภาคสนามเพื่อให้เกิดความเข้าใจวัตถุประสงค์ของการประเมิน วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล และบทบาทของเจ้าหน้าที่ภาคสนาม ข้อมูลถูกเก็บรวบรวมในช่วงเดือนกันยายน พ.ศ. 2563 โดยมีกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ขออนุญาตจากผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการประเมิน
2. เจ้าหน้าที่ภาคสนามให้คำอธิบายเกี่ยวกับวัตถุประสงค์การประเมิน และวิธีการประเมินให้กับผู้ตอบแบบสอบถามได้รับทราบ
3. ผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละคนจะตอบคำถาม 4 ส่วน คือ ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานที่ขอรับบริการ ความคิดเห็นการให้บริการ และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ โดยผู้ตอบแบบสอบถามจะใช้เวลาในการตอบคำถามประมาณ 5-10 นาที
4. หลังจากนั้นเจ้าหน้าที่ภาคสนามทำการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์แล้วนำมาจัดลำดับแบบสอบถามและลงรหัส หลังจากนั้นทำการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งกำหนดขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Analysis) ได้แก่ ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended questions) ผู้ประเมินได้ทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) จะใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นสถิติที่ใช้ในการสรุปบรรยาย ซึ่งค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ซึ่งผู้ประเมินกำหนดระดับความพึงพอใจ โดยใช้มาตราส่วน (Rating scale) ตามแบบลิเคิร์ต แบ่งออกเป็น 5 ระดับ เพื่อให้สามารถวัดในเชิงลึกได้มากขึ้น คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยได้ให้น้ำหนักในแต่ละระดับไว้ ดังนี้

| | | | | | |
|------------|---|---|-------|---------|-------------------------|
| มากที่สุด | = | 5 | คะแนน | หมายถึง | พึงพอใจมากที่สุด |
| มาก | = | 4 | คะแนน | หมายถึง | พึงพอใจมาก |
| ปานกลาง | = | 3 | คะแนน | หมายถึง | ค่อนข้างพึงพอใจ |
| น้อย | = | 2 | คะแนน | หมายถึง | ไม่ค่อยพึงพอใจ |
| น้อยที่สุด | = | 1 | คะแนน | หมายถึง | ไม่พึงพอใจ/ ควรปรับปรุง |

จากข้อมูลระดับความพึงพอใจดังกล่าว ได้นำมาหาค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเป็นรายกลุ่ม โดยกำหนดช่วงคะแนนค่าเฉลี่ยในการแปลความหมายข้อมูลเชิงปริมาณตามเกณฑ์ ดังนี้

| ค่าเฉลี่ย | การแปลความหมาย |
|-----------|-------------------------|
| 4.51-5.00 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 3.51-4.50 | พึงพอใจมาก |
| 2.51-3.50 | ค่อนข้างพึงพอใจ |
| 1.51-2.50 | ไม่ค่อยพึงพอใจ |
| 1.00-1.50 | ไม่พึงพอใจ/ ควรปรับปรุง |

การประเมินผลคุณภาพการให้บริการ

การสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล นั้น คณะผู้ประเมินได้กำหนดเกณฑ์ โดยอาศัยหลักการให้คะแนนและน้ำหนักคุณภาพในการประเมินของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเกณฑ์ในการประเมินดังกล่าวคิดจากค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างในแต่ละงาน แล้วนำค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาคิดเป็นร้อยละ โดยเทียบค่าจากคะแนนเต็มเท่ากับร้อยละ 100 แล้วนำค่าร้อยละที่ได้มาเทียบค่าคุณภาพการให้บริการหรือใช้สูตรการคำนวณต่อไปนี้ (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2558)

สูตรการคำนวณ

$$\text{ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ} = \frac{\text{ผลรวมร้อยละของความพึงพอใจทุกด้าน}}{\text{จำนวนงานทั้งหมดที่ประเมิน}}$$

เกณฑ์ให้คะแนนระดับคุณภาพการให้บริการ

| | |
|---|-------------------------------|
| ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป | เกณฑ์ให้คะแนนคุณภาพเท่ากับ 10 |
| ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไม่เกินร้อยละ 95 | เกณฑ์ให้คะแนนคุณภาพเท่ากับ 9 |
| ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไม่เกินร้อยละ 90 | เกณฑ์ให้คะแนนคุณภาพเท่ากับ 8 |
| ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไม่เกินร้อยละ 85 | เกณฑ์ให้คะแนนคุณภาพเท่ากับ 7 |
| ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไม่เกินร้อยละ 80 | เกณฑ์ให้คะแนนคุณภาพเท่ากับ 6 |
| ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไม่เกินร้อยละ 75 | เกณฑ์ให้คะแนนคุณภาพเท่ากับ 5 |
| ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไม่เกินร้อยละ 70 | เกณฑ์ให้คะแนนคุณภาพเท่ากับ 4 |
| ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไม่เกินร้อยละ 65 | เกณฑ์ให้คะแนนคุณภาพเท่ากับ 3 |
| ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไม่เกินร้อยละ 60 | เกณฑ์ให้คะแนนคุณภาพเท่ากับ 2 |
| ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไม่เกินร้อยละ 55 | เกณฑ์ให้คะแนนคุณภาพเท่ากับ 1 |
| ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ น้อยกว่าร้อยละ 50 | เกณฑ์ให้คะแนนคุณภาพเท่ากับ 0 |

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองอินทร์ อำเภอภูแก้ว จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ 2563 นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 4 ตอน คือ

- ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์งานบริการที่ขอรับการประเมิน
 - ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
 - ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ
- รายละเอียดผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพประจำ รายได้เฉลี่ยส่วนบุคคล และเขตที่อยู่อาศัย ซึ่งคณะผู้ประเมินได้เก็บรวบรวมและนำข้อมูลมาวิเคราะห์ค่าสถิติ และร้อยละ (Percentage) รายละเอียดปรากฏดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวน และร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพประจำ รายได้เฉลี่ยส่วนบุคคล และเขตที่อยู่อาศัย

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------|-------|--------|
| 1. เพศ | | |
| ชาย | 182 | 45.50 |
| หญิง | 218 | 54.50 |
| รวม | 400 | 100.00 |
| 2. อายุ | | |
| 15-20 ปี | 23 | 5.75 |
| 21-30 ปี | 60 | 15.00 |
| 31-40 ปี | 145 | 36.25 |
| 41-50 ปี | 95 | 23.75 |
| 51-60 ปี | 65 | 16.25 |
| 61 ปี ขึ้นไป | 12 | 3.00 |
| รวม | 400 | 100.00 |

ตารางที่ 1 แสดงจำนวน และร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพประจำ รายได้เฉลี่ยส่วนบุคคล และเขตที่อยู่อาศัย (ต่อ)

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------------------------|------------|---------------|
| 3. สถานภาพสมรส | | |
| โสด | 85 | 21.25 |
| สมรส | 295 | 73.75 |
| ม่าย/ หย่า/ แยกกันอยู่ | 20 | 5.00 |
| รวม | 400 | 100.00 |
| 4. ระดับการศึกษา | | |
| ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ ไม่ได้เรียน | 38 | 9.50 |
| มัธยมศึกษาตอนต้น | 85 | 21.25 |
| มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า | 124 | 31.00 |
| อนุปริญญาหรือเทียบเท่า | 81 | 20.25 |
| ปริญญาตรี | 64 | 16.00 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 8 | 2.00 |
| รวม | 400 | 100.00 |
| 5. อาชีพประจำ | | |
| รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ | 30 | 7.50 |
| ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท | 55 | 13.75 |
| ประกอบธุรกิจส่วนตัว | 45 | 11.25 |
| นักเรียน/ นักศึกษา | 40 | 10.00 |
| รับจ้างทั่วไป | 110 | 27.50 |
| เกษตรกร/ ประมง | 60 | 15.00 |
| แม่บ้าน/ พ่อบ้าน/ เกษียณ | 25 | 6.25 |
| อื่นๆ | 35 | 8.75 |
| รวม | 400 | 100.00 |
| 6. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน | | |
| ต่ำกว่า 10,001 บาท | 125 | 31.25 |
| 10,001-15,000 บาท | 150 | 37.50 |
| 15,001-20,000 บาท | 35 | 8.75 |
| มากกว่า 20,000 บาท | 15 | 3.75 |
| ไม่ระบุ | 75 | 18.75 |
| รวม | 400 | 100.00 |
| 7. แหล่งที่อยู่อาศัย | | |
| ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลฯ | 400 | 100.00 |
| รวม | 400 | 100.00 |

รายงานผลการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล
โนนทองอินทร์ อำเภอคูแก้ว จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ 2563

จากตาราง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ดังนี้ ส่วนใหญ่เป็นหญิง จำนวน 218 คน (ร้อยละ 54.50) อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 145 คน (ร้อยละ 36.25) สถานภาพสมรส จำนวน 295 คน (ร้อยละ 73.75) ระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า จำนวน 124 คน (ร้อยละ 31) อาชีพประจำเป็นรับจ้างทั่วไป จำนวน 110 คน (ร้อยละ 27.50) รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-15,000 บาท จำนวน 150 คน (ร้อยละ 37.50) และปัจจุบันทั้งหมดอาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลฯ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์งานบริการที่ขอรับการประเมิน

จากข้อมูลของผู้รับบริการที่มาใช้บริการหน่วยงานบริการในสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองอินทร์ คณะผู้ประเมินได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์ค่าร้อยละ (Percentage) รายละเอียดปรากฏดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามงานบริการ

| งานบริการ | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------------------|------------|---------------|
| งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย | 85 | 21.25 |
| งานด้านการศึกษา | 52 | 13.00 |
| งานด้านสาธารณสุข | 69 | 17.25 |
| งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | 99 | 24.75 |
| งานด้านสาธารณสุขโรค และสาธารณสุขการ | 95 | 23.75 |
| รวม | 400 | 100.00 |

จากตาราง ผลการวิเคราะห์งานบริการที่ขอรับการประเมิน จำนวน 5 งานบริการ ดังนี้ งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 85 คน (ร้อยละ 21.25) งานด้านการศึกษา จำนวน 52 คน (ร้อยละ 13) งานด้านสาธารณสุข จำนวน 69 คน (ร้อยละ 17.25) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 99 คน (ร้อยละ 24.75) และงานด้านสาธารณสุขโรค และสาธารณสุขการ จำนวน 95 คน (ร้อยละ 23.75)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

จากข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ คณะผู้ประเมินได้นำข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการแปลผล โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลภาพรวมจำแนกตามด้านการให้บริการ รายชื่อจำแนกตามด้านการให้บริการ ภาพรวมจำแนกตามงานบริการ รายละเอียดปรากฏดังตารางที่ 3-8

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ ในภาพรวม จำแนกตามด้านการให้บริการ

| ด้านการให้บริการ | \bar{X} | SD. | ร้อยละ | แปลผล |
|--------------------------------------|-----------|------|--------|-----------|
| ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ | 4.80 | 0.44 | 96.00 | มากที่สุด |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | 4.78 | 0.45 | 95.60 | มากที่สุด |
| ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ | 4.82 | 0.43 | 96.40 | มากที่สุด |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.81 | 0.42 | 96.20 | มากที่สุด |
| รวมเฉลี่ย | 4.80 | 0.41 | 96.00 | มากที่สุด |

จากตาราง ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ จำแนกตามด้านการให้บริการ ในภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด 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)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ รายข้อด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ

| กระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ | \bar{X} | SD. | ร้อยละ | แปลผล |
|--|-----------|------|--------|-----------|
| 1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว | 4.77 | 0.51 | 95.40 | มากที่สุด |
| 2. ความรวดเร็วในการให้บริการ | 4.86 | 0.40 | 97.20 | มากที่สุด |
| 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ | 4.79 | 0.47 | 95.80 | มากที่สุด |
| 4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) | 4.80 | 0.46 | 96.00 | มากที่สุด |
| 5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน | 4.79 | 0.47 | 95.80 | มากที่สุด |
| 6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ | 4.78 | 0.50 | 95.60 | มากที่สุด |
| รวมเฉลี่ย | 4.80 | 0.44 | 96.00 | มากที่สุด |

จากตาราง ผลการประเมินฯ ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด หากพิจารณารายข้อ พบว่า ความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ 4.86 (ร้อยละ 97.20) รองลงมา ได้แก่ ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.80 (ร้อยละ 96)

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ รายข้อด้านช่องทางการให้บริการ

| ช่องทางการให้บริการ | \bar{X} | SD. | ร้อยละ | แปลผล |
|--|-----------|------|--------|-----------|
| 1. จำนวนช่องทางการให้บริการ มีความเพียงพอ | 4.75 | 0.51 | 95.00 | มากที่สุด |
| 2. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย | 4.82 | 0.46 | 96.40 | มากที่สุด |
| 3. การใช้บริการผ่านช่องทางต่างๆ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.76 | 0.51 | 95.20 | มากที่สุด |
| 4. การใช้บริการผ่านช่องทางต่างๆ มีความสะดวกต่อการเข้าถึง | 4.78 | 0.49 | 95.60 | มากที่สุด |
| รวมเฉลี่ย | 4.78 | 0.45 | 95.60 | มากที่สุด |

จากตาราง ผลการประเมินฯ ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจภาพรวมระดับมากที่สุด หากพิจารณารายข้อ พบว่า ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ 4.82 (ร้อยละ 96.40) รองลงมา ได้แก่ การใช้บริการผ่านช่องทางต่างๆ มีความสะดวกต่อการเข้าถึง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.78 (ร้อยละ 95.60)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ รายข้อด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ

| เจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ | \bar{X} | SD. | ร้อยละ | แปลผล |
|--|-----------|------|--------|-----------|
| 1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.84 | 0.43 | 96.80 | มากที่สุด |
| 2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.80 | 0.50 | 96.00 | มากที่สุด |
| 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | 4.82 | 0.44 | 96.40 | มากที่สุด |
| 4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ | 4.78 | 0.53 | 95.60 | มากที่สุด |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ | 4.85 | 0.42 | 97.00 | มากที่สุด |
| 6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ | 4.83 | 0.45 | 96.60 | มากที่สุด |
| รวมเฉลี่ย | 4.82 | 0.43 | 96.40 | มากที่สุด |

จากตาราง ผลการประเมินฯ ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด หากพิจารณารายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ 4.85 (ร้อยละ 97) รองลงมา ได้แก่ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.84 (ร้อยละ 96.80)

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ รายข้อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| สิ่งอำนวยความสะดวก | \bar{X} | SD. | ร้อยละ | แปลผล |
|--|-----------|------|--------|-----------|
| 1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ | 4.78 | 0.51 | 95.60 | มากที่สุด |
| 2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ | 4.83 | 0.46 | 96.60 | มากที่สุด |
| 3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม | 4.85 | 0.44 | 97.00 | มากที่สุด |
| 4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้ บริการ | 4.80 | 0.51 | 96.00 | มากที่สุด |
| 5. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือ | 4.79 | 0.49 | 95.80 | มากที่สุด |
| 6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้ บริการ | 4.82 | 0.48 | 96.40 | มากที่สุด |
| 7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย | 4.81 | 0.45 | 96.20 | มากที่สุด |
| 8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/ คู่มือและเอกสารให้ความรู้ | 4.79 | 0.51 | 95.80 | มากที่สุด |
| รวมเฉลี่ย | 4.81 | 0.42 | 96.20 | มากที่สุด |

จากตาราง ผลการประเมินฯ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจภาพรวม ระดับมากที่สุด หากพิจารณารายข้อ พบว่า ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ 4.85 (ร้อยละ 97) รองลงมา ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.83 (ร้อยละ 96.60)

ตารางที่ 8 สรุปผลการประเมินคะแนนระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ จำแนกตามงานบริการ

| งานบริการ | \bar{X} | ร้อยละ | ระดับ ความพึงพอใจ | คะแนน ระดับคุณภาพ |
|-------------------------------------|-----------|--------|-------------------|-------------------|
| งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย | 4.81 | 96.20 | มากที่สุด | |
| งานด้านการศึกษา | 4.77 | 95.40 | มากที่สุด | |
| งานด้านสาธารณสุข | 4.84 | 96.80 | มากที่สุด | |
| งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | 4.82 | 96.40 | มากที่สุด | |
| งานด้านสาธารณสุขโรค และสาธารณสุขการ | 4.77 | 95.40 | มากที่สุด | |
| รวม | 24.01 | 480.20 | | |
| รวมเฉลี่ย | 4.80 | 96.04 | มากที่สุด | 10 |

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ เฉลี่ยร้อยละ 96.04 ระดับคุณภาพการให้บริการ เท่ากับ 10 คะแนน

จากตาราง ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนทองอินทร์ จำแนกตามงานบริการ ในภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด รวมเฉลี่ย เท่ากับ 4.80 พิจารณาตามงานบริการ ดังนี้ งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.81 (ร้อยละ 96.20) งานด้านการศึกษา ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.77 (ร้อยละ 95.40) งานด้านสาธารณสุข ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.84 (ร้อยละ 96.80) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.82 (ร้อยละ 96.40) และงานด้านสาธารณสุขโรค และสาธารณสุขการ ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.77 (ร้อยละ 95.40)

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 4 มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended questions) ให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม รวมทั้งข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนทองอินทร์ อำเภอแก้ว จังหวัดอุดรธานี คณะผู้ประเมินได้รวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ โดยสรุปประเด็น ดังนี้

จุดเด่นของการให้บริการ

* เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ เป็นกันเอง และเต็มใจให้บริการด้วยความรวดเร็ว และเหมือนกันทุกราย โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ

ความคาดหวังหรือความต้องการรับบริการเพิ่มเติม

- 1) ส่งเสริม สนับสนุนให้ประชาชนตระหนักการสร้างจิตสาธารณะ สร้างจิตสำนึกต่อสังคม รวมทั้งใส่ใจสิ่งแวดล้อม เช่น รู้จักการทิ้งขยะ แยกประเภท เป็นการช่วยลดปริมาณขยะ พร้อมทั้งส่งเสริมให้มีการฝึกอบรมการนำวัสดุที่เหลือใช้มาดัดแปลงเพื่อเพิ่มมูลค่า
- 2) ส่งเสริม สนับสนุนการมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่องโดยการรวมพลังภาคีทุกภาคส่วนเพื่อขับเคลื่อนชุมชนสู่ชุมชนต้นแบบที่มั่นคง ต่อเนื่อง และยั่งยืน

สรุปผลการประเมิน และข้อเสนอแนะ

การสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองอินทร์ อำเภอภูแก้ว จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ 2563 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ และเพื่อนำผลการสำรวจเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ ให้สอดคล้องกับนโยบายการบริหารงานและสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการ โดยประเมินคุณภาพมิติด้านการให้บริการ 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 5 งานบริการ ได้แก่ 1) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านสาธารณสุข 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 5) งานด้านสาธารณสุขโรค และสาธารณสุขการ 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

การสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองอินทร์ อำเภอภูแก้ว จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ 2563 สรุปผลการประเมินดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองอินทร์ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นหญิง 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) รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-15,000 บาท จำนวน 150 คน (ร้อยละ 37.50) และปัจจุบันทั้งหมดอาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลฯ

2. งานบริการที่ขอรับการประเมิน

งานที่ขอรับบริการ จำนวน 5 งานบริการ ดังนี้ งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 85 คน (ร้อยละ 21.25) งานด้านการศึกษา จำนวน 52 คน (ร้อยละ 13) งานด้านสาธารณสุข จำนวน 69 คน (ร้อยละ 17.25) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 99 คน (ร้อยละ 24.75) และงานด้านสาธารณสุขปโภค และสาธารณสุขการ จำนวน 95 คน (ร้อยละ 23.75)

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลฯ จำแนกตามด้านการให้บริการ ภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด 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 งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.81 (ร้อยละ 96.20) งานด้านการศึกษา ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.77 (ร้อยละ 95.40) งานด้านสาธารณสุข ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.84 (ร้อยละ 96.80) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.82 (ร้อยละ 96.40) และงานด้านสาธารณสุขปโภค และสาธารณสุขการ ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.77 (ร้อยละ 95.40)

เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ประเมินคะแนนระดับคุณภาพการให้บริการ เท่ากับ 10 คะแนน (ร้อยละ 96.04)

ข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองอินทร์ อำเภอภูแก้ว จังหวัดอุดรธานี สรุปประเด็นข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ดังนี้

1) ส่งเสริม สนับสนุนให้ประชาชนตระหนักการสร้างจิตสาธารณะ สร้างจิตสำนึกต่อสังคม รวมทั้งใส่ใจสิ่งแวดล้อม เช่น รู้จักการทิ้งขยะ แยกประเภท เป็นการช่วยลดปริมาณขยะ พร้อมทั้งส่งเสริมให้มีการฝึกอบรมการนำวัสดุที่เหลือใช้มาดัดแปลงเพื่อเพิ่มมูลค่า

2) ส่งเสริม สนับสนุนการมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่องโดยการรวมพลังภาคีทุกภาคส่วนเพื่อขับเคลื่อนชุมชนสู่ชุมชนต้นแบบที่มั่นคง ต่อเนื่อง และยั่งยืน

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ตั้งที่ทราบ ว่า สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ลุกลามไปทั่วโลก ทั้งยังมีการพบผู้ติดเชื้อ ผู้ป่วย และผู้เสียชีวิตเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งในสถานการณ์เช่นนี้นับเป็นข้อบ่งชี้ อย่างหนึ่งว่า การแพร่กระจายของเชื้อไวรัสโคโรนา-19 คงจะแพร่ระบาดไปอีกสักระยะหนึ่ง ทั้งๆ ที่หลายประเทศทั่วโลกพยายามหามาตรการในการป้องกันขั้นสูง เพื่อให้เชื้อไวรัสโคโรนา-19 หยุดแพร่กระจาย และหนึ่งในหลายประเทศทั่วโลกนั้น ภาครัฐของประเทศไทยเองก็พยายามบูรณาการความร่วมมือกับ

ทุกภาคส่วนในการคัดกรอง เฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรคอย่างเข้มข้น ด้วยการขอความร่วมมือจากประชาชนปฏิบัติตามคำแนะนำต่างๆ เพื่อความปลอดภัยทั้งของตนเองและผู้อื่นเพื่อช่วยลดผลกระทบในด้านเศรษฐกิจและสังคม

แต่กระนั้น การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ก็ยังแพร่ระบาดอย่างต่อเนื่อง จนกระทั่งองค์การอนามัยโลกประกาศให้การระบาดของโรคดังกล่าวเป็นภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขระหว่างประเทศ (Public Health Emergency of International Concern-PHEIC) จึงทำให้ทุกภาคส่วนจำเป็นต้องมีมาตรการในการรับมือกับการแพร่ระบาด โดยต้องมีแนวทางในการดำเนินการเชิงรุกเพื่อดูแลผลกระทบที่เกิดขึ้นในระยะสั้น และรักษาไว้ซึ่งคุณค่าขององค์กรในระยะยาว ทั้งนี้แนวทางการดำเนินงานจะช่วยให้องค์กรสามารถจัดทำแผนรองรับสถานการณ์ได้อย่างรอบด้าน และใช้สื่อสารกับผู้ที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ “ซึ่งเป็นสิ่งที่จะช่วยให้องค์กรนำไปปฏิบัติได้อย่างสะดวก 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 หลักการสำคัญที่หน่วยงานต้องยึดมั่นในการดำเนินงานในการจัดบริการสาธารณะ นั่นคือ การบริการสาธารณะจะต้องดำเนินการให้เป็นไปเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ

จากข้อมูลทั้งหมดข้างต้น ผลการประเมินแสดงให้เห็นว่าแนวทางการบริหารจัดการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองอินทร์ สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้มาขอรับบริการ ซึ่งเป็นระดับคุณภาพที่สูง ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลฯ ควรรักษามาตรฐานและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ตลอดจนนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินไปใช้พัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement)