

บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีโนนงาม อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ 2562 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีโนนงาม อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยองค์การบริหารส่วนตำบลศรีโนนงาม อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดศรีสะเกษ ขอรับการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) 2) งานด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการทางสังคม 4) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประชากร ได้แก่ ผู้มาติดต่องานหรือรับบริการสาธารณะ จำนวน 415 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างของส่วนงานที่ขอรับการประเมิน จำนวน 200 คน เลือก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีโนนงาม อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า

1. ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (คิดเป็นร้อยละ 80.00) ส่วนใหญ่อายุ 50-59 ปี (คิดเป็นร้อยละ 46.50) มีสถานภาพสมรส (คิดเป็นร้อยละ 90.00) โดยมีระดับการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่า (คิดเป็นร้อยละ 63.00) และประกอบอาชีพเกษตรกรรม/กสิกรรม (คิดเป็นร้อยละ 56.00) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท (คิดเป็นร้อยละ 65.50)

2. ผู้รับบริการเข้ารับบริการจำแนกได้เป็น งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) (คิดเป็นร้อยละ 25.00) งานด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี (คิดเป็นร้อยละ 25.00) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการทางสังคม (คิดเป็นร้อยละ 25.00) และงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (คิดเป็นร้อยละ 25.00) ในภาพรวมผู้เข้ารับบริการมาใช้บริการในรอบ 1 ปีที่ผ่านมาจำนวน 1 ครั้งต่อเดือนมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 64.50) มาใช้บริการช่วงเวลา 08.30-12.00 น. มากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 69.00) โดยระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง น้อยกว่า 10 นาที มากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 95.00) ผู้รับบริการส่วนใหญ่รับทราบขั้นตอนของการให้บริการ (คิดเป็นร้อยละ 97.50) และผู้รับบริการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากผู้นำชุมชนมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 51.50)

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีโนนงาม อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดศรีสะเกษ พบว่าภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 92.71) เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามงาน พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ งานด้าน ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (คิดเป็นร้อยละ 93.85) งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ งานด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี (คิดเป็นร้อยละ 91.54) เมื่อจำแนกตามการให้บริการรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ (คิดเป็นร้อยละ 93.36) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ (คิดเป็นร้อยละ 92.04)

4. ข้อเสนอแนะ จากผลการประเมินมีข้อเสนอแนะการให้บริการจำแนกตามงานบริการที่รับการประเมินที่ค้นพบจากการวิจัยสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังต่อไปนี้

งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของขั้นตอนกระบวนการให้บริการบอกไว้ชัดเจนน้อย ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการจัดทำขั้นตอนกระบวนการให้บริการบอกไว้ชัดเจน โดยให้ผู้มารับบริการเข้าใจได้ง่ายขึ้น