

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

(Executive Summary)

การวิจัยเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ ในปีงบประมาณ 2564 มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการรายด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ และ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mix Method) ระหว่างเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ (Quantitative and Qualitative) มีกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง จำนวน 368 คน ที่มาจากการกำหนดขนาดตัวอย่างตามสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) กำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร เท่ากับ 0.5 ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% โดยใช้เครื่องมือในการวิจัยคือ แบบสอบถาม แบบสังเกต และแบบบันทึก แล้วรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้นำมาวิเคราะห์ผลด้วยสถิติพื้นฐานโปรแกรม (SPSS) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากแบบสังเกต และแบบบันทึก ผลการศึกษามีดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจในการให้บริการในรายด้านทั้ง 6 ด้าน

- 1) งานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60
- 2) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.50
- 3) งานด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.45
- 4) งานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.45
- 5) งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.35
- 6) งานด้านบริการกฎหมาย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.30

2. ระดับความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม

ผลสรุปโดยรวมทั้ง 6 ด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ

3. ข้อเสนอแนะที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง

1) ข้อเสนอแนะที่ดี (เชิงบวก)

1.1) องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง ยึดมั่นในหลักการบริการที่ดีและเป็นไปตามเกณฑ์การบริหารแบบธรรมาภิบาล

1.2) องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง ทั้งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริตไม่เรียกรับผลประโยชน์จากประชาชนหรือผู้มารับบริการ

1.3) องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง โดยภาพรวมสามารถดำเนินการและปฏิบัติหน้าที่เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสม

2) ข้อเสนอแนะเชิงการพัฒนาองค์กร

2.1) องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง ควรมีการสร้างมาตรการป้องกัน หรือการเฝ้าระวังป้องกันไม่ให้เกิดประชาชนได้การติดเชื้อไวรัสโควิด 19 อย่างต่อเนื่องและเป็นไปอย่างเคร่งครัด

2.2) องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง ควรมีการสำรวจและปรับปรุงร่องระบายน้ำในชุมชนเพื่อให้เกิดการระบายน้ำที่ดีในช่วงฤดูฝนตก

2.3) องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง ควรมีการสำรวจช่วยเหลือแนะนำประชาชนกลุ่มที่ตกค้างหรือตกสำรวจจากการเข้าถึงสิทธิสวัสดิการจากรัฐ (นโยบายรัฐบาลกลาง) เพราะประชาชนอาจยังไม่เข้าใจและเข้าไม่ถึง (สารสนเทศ IOT) ที่ทางรัฐบาลส่วนกลางจัดมาในรูปแบบของความช่วยเหลือต่าง ๆ ทางระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ อาทิ นโยบายคนละครึ่ง, นโยบายเงินช่วยเหลือต่าง ๆ เป็นต้น

2.4) องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง ควรมีการออกสำรวจปัญหา และความต้องการเร่งด่วนในการพัฒนาชุมชนที่เกิดปัญหาขึ้นในขณะนั้น เวลานั้น จะได้เร่งแก้ไขได้อย่างทันท่วงที หรือแก้ไขได้ตามสถานการณ์ได้