

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

(Executive Summary)

การวิจัย เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกลาง อำเภอดงดง จังหวัดอุบลราชธานี ในปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการรายด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลกลาง อำเภอดงดง จังหวัดอุบลราชธานี 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลกลาง อำเภอดงดง จังหวัดอุบลราชธานี 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกลาง อำเภอดงดง จังหวัดอุบลราชธานี เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mix Method) ระหว่างเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ (Quantitative and Qualitative) มีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ที่มาจากการกำหนดขนาดตัวอย่าง ตามสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) กำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร เท่ากับ 0.5 ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5 % โดยใช้เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม แบบสังเกต และแบบบันทึก แล้วรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้นำมาวิเคราะห์ผลด้วยสถิติพื้นฐานโปรแกรม (SPSS) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากแบบสังเกต และแบบบันทึกผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า

สรุปผลโดยภาพรวมความพึงพอใจในงานบริการ 4 ด้าน (มิติที่ 1)

สรุปผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	Percent (%)	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	96.00	4.80	0.39	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.20	4.76	0.40	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.00	4.80	0.39	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ	96.00	4.80	0.39	มากที่สุด
รวม	95.80	4.79	0.39	มากที่สุด

ผลสรุปโดยรวมงานบริการ 4 ด้าน (มิติที่ 1) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.80 เท่ากับ 10 คะแนน

สรุปผลโดยภาพรวมงานบริการสาธารณะทั้ง 6 ด้าน (มิติที่ 2)

สรุปผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	Percent (%)	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. งานด้านการศึกษา	95.60	4.78	0.41	มากที่สุด
2. งานด้านการบริการสาธารณะ	95.40	4.77	0.41	มากที่สุด
3. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	95.40	4.78	0.41	มากที่สุด
4. งานด้านส่งเสริมอาชีพ	96.80	4.84	0.40	มากที่สุด
5. งานด้านสังคมสงเคราะห์	95.60	4.78	0.41	มากที่สุด
6. งานด้านสาธารณสุข	95.60	4.78	0.41	มากที่สุด
รวม	95.80	4.79	0.41	มากที่สุด

ผลสรุปโดยรวมงานบริการสาธารณะ 6 ด้าน (มิติที่ 2) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.80 เท่ากับ 10 คะแนน

ข้อเสนอแนะที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกลาง

ข้อเสนอแนะที่ดี

1. องค์การบริหารส่วนตำบลกลาง ยึดมั่นในหลักคุณธรรม จริยธรรม มีสำนึกที่ดีเพื่อประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน บุคลากรปฏิบัติหน้าที่เต็มเวลา เต็มความรู้ เต็มความสามารถ มุ่งมั่น เพื่อสนองนโยบายส่วนกลางที่สอดคล้องกับบริบทของท้องถิ่น เป็นองค์กรที่ น่าดู น่าอยู่ น่าทำงาน ผู้ใช้บริการพึงพอใจ มีความสุข

2. องค์การบริหารส่วนตำบลกลาง มีโครงการที่สนองความต้องการของชุมชนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง มีการส่งเสริมอาชีพในชุมชนอย่างต่อเนื่อง ยั่งยืน

ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนา

1. พัฒนาระบบประปาให้สามารถอุปโภค บริโภคได้ตามมาตรฐานน้ำดื่มน้ำใช้

2. เพิ่มไฟส่องสว่างให้เพียงพอทุกหมู่บ้านในเขตบริการ พื้นที่เปลี่ยวชัวงรอยต่อระหว่างหมู่บ้าน

แผนภูมิสรุปความพึงพอใจการให้บริการ (มิติที่ 1 , 2)
องค์การบริหารส่วนตำบลกลาง อำเภอดงขุดม จังหวัดอุบลราชธานี
ปีงบประมาณ 2565

