

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การวิจัย เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยข่า อำเภอบุณฑริก จังหวัดอุบลราชธานี ในปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการรายด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยข่า อำเภอบุณฑริก จังหวัดอุบลราชธานี 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยข่า อำเภอบุณฑริก จังหวัดอุบลราชธานี 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยข่า อำเภอบุณฑริก จังหวัดอุบลราชธานี เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mix Method) ระหว่างเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ (Quantitative and Qualitative) มีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 900 คน ที่มาจากการกำหนดขนาดตัวอย่างตามสูตรของทาโร 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 และแบบบันทึก ผลการศึกษาค้นคว้าวิจัย พบว่า

สรุปผลโดยภาพรวมความพึงพอใจในงานบริการ 4 ด้าน (มิตินี้ 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	95.60	4.78	0.39	มากที่สุด

ผลสรุปโดยรวมงานบริการ 4 ด้าน (มิตินี้ 1) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60 เท่ากับ 10 คะแนน

สรุปผลโดยภาพรวมงานบริการสาธารณะทั้ง 6 ด้าน (มิติที่ 2)

สรุปผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	Percent (%)	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	95.60	4.78	0.41	มากที่สุด
2. งานด้านการศึกษา	95.40	4.77	0.41	มากที่สุด
3. งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	97.00	4.85	0.39	มากที่สุด
4. งานด้านรายได้หรือภาษี	96.80	4.84	0.40	มากที่สุด
5. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	95.60	4.78	0.41	มากที่สุด
6. งานด้านสาธารณสุข	95.60	4.78	0.41	มากที่สุด
รวม	96.00	4.80	0.40	มากที่สุด

ผลสรุปโดยรวมงานบริการสาธารณะ 6 ด้าน (มิติที่ 2) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80) คิดเป็นร้อยละ 96.00 เท่ากับ 10 คะแนน

ข้อเสนอแนะที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยข่า

ข้อเสนอแนะที่ดี

1. องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยข่า ยึดมั่นในหลักคุณธรรม จริยธรรม มีสำนึกที่ดีเพื่อประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน
2. องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยข่า ทั้งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริตไม่เรียกรับผลประโยชน์จากประชาชนหรือผู้มารับบริการ งานที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดคือด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
3. องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยข่า เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมโครงการต่างๆ ในชุมชน โปร่งใส ตรวจสอบได้ เห็นได้ชัดเจนในงานบริการสาธารณะทั้ง 6 ด้าน นับได้ว่าเป็นองค์กรต้นแบบในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล

ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนา

1. ถนนในชุมชนบางเส้นทางมีสภาพชำรุดเป็นหลุมเป็นบ่อ ซึ่งสาเหตุจากการใช้งานมานาน รถบรรทุกที่สัญจรไปมามีน้ำหนักมากเกินขนาด องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยข่า ควรจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาเส้นทางที่ชำรุดให้ใช้งานได้
2. เพิ่มไฟส่องสว่างในหมู่บ้านให้เพียงพอทุกหมู่บ้านในเขตบริการทุกหมู่บ้าน

แผนภูมิสรุปความพึงพอใจการให้บริการ (มิติที่ 1 , มิติที่ 2)
 องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยข่า อำเภอบุณฑริก จังหวัดอุบลราชธานี
 ปีงบประมาณ 2565

