

## รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส ใน ๔ งานบริการ คือ ๑) งานบริการ จัดเก็บน้ำประปา ๒) งานการจ่ายเบี้ยยังชีพทุกประเภท ๓) งานการอนุญาตก่อสร้าง ๔) งานการ โกล่เกลี่ยข้อร้องทุกข์ร้องเรียน โดยครอบคลุมความพึงพอใจ ดังต่อไปนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตัวอย่างที่ใช้ คือ ประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ไทยาวาส การวิจัยในครั้งนี้ใช้สูตรการ คำนวณจำนวนตัวอย่างของยามาเน่ (Yamane) ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (multistage random sampling) และใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) ร่วมกับการเลือก ตัวอย่างแบบใช้วิจารณญาณ (judgment sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน คือ แบบสำรวจ ความพึงพอใจสำหรับผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาสเก็บรวบรวมข้อมูลโดยคณะ ผู้สำรวจ จากนั้นนำมาวิเคราะห์ และสรุปผล

### สรุปผลการประเมิน

#### งานบริการการจัดเก็บน้ำประปา

จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๒๗๙ คน พบว่ามีความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ใน ระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๘๒$ ) คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๔ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อ พิจารณาเป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีผลความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๘๗$ ) คิด เป็นร้อยละ ๙๘.๘ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๑๐

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๘๖$ ) คิด เป็นร้อยละ ๙๘.๗ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๑๐

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๘๑$ ) คิด เป็นร้อยละ ๙๘.๓ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๑๐

ด้านช่องทางการให้บริการ มีผลความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๗๒$ ) คิด เป็นร้อยละ ๙๗.๖ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๑๐

#### งานการจ่ายเบี้ยยังชีพทุกประเภท

จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๒๔๗ คน พบว่ามีความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ใน ระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๖๗$ ) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๙ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อ พิจารณาเป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.75$ ) คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๑๐

ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีผลความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.74$ ) คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๑๐

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.66$ ) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๙ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๑๐

ด้านช่องทางการให้บริการ มีผลความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.52$ ) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๕ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๙

### งานการอนุญาตก่อสร้าง

จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๖๐ คน พบว่า มีความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.79$ ) คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.93$ ) คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๗ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๑๐

ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีผลความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.78$ ) คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖ คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๑๐

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.77$ ) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๑๐

ด้านช่องทางการให้บริการ มีผลความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.69$ ) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๙ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๙

### งานการไกล่เกลี่ยข้อร้องทุกข์ร้องเรียน

จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๓๙ คน พบว่า มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.56$ ) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.61$ ) คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๑๐

ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีผลความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.56$ ) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๙ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๑๐

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.54$ ) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗ คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๑๐

ด้านช่องทางการให้บริการ มีผลความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.53$ ) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๑๐

**สรุปผล** ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยวาส ทั้ง ๔ งานบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=๔.๗๑$ ) คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจแต่ละงาน พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับดังนี้ งานการบริการจัดเก็บน้ำประปา ( $\bar{X}=๔.๘๒$ ) คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๔ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๑๐ รองลงมาคือ งานการอนุญาตก่อสร้าง ( $\bar{X} = ๔.๗๙$ ) คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๑๐ งานการจ่ายเบี้ยยังชีพทุกประเภท ( $\bar{X} = ๔.๖๗$ ) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๙ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๑๐ งานการไกล่เกลี่ยข้อร้องทุกข์ร้องเรียน ( $\bar{X}=๔.๕๖$ ) มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๑๐ ตามลำดับ

### ข้อเสนอแนะ

ผลการวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยวาส อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ในภาพรวมทุกงานบริการที่ประเมินพบว่า เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลไทยวาส ให้ความช่วยเหลือ ให้ความร่วมมือประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี และให้คำแนะนำดี มีข้อเสนอแนะดังนี้ **งานการบริการจัดเก็บน้ำประปา** เจ้าหน้าที่ดำเนินการเก็บค่าน้ำสม่ำเสมอดี ค่าน้ำมีความเหมาะสมไม่แพงเกินไป เวลาท่อน้ำแตกใช้เวลาซ่อมเหมาะสม อบต ดำเนินการเร็ว **งานการจ่ายเบี้ยยังชีพทุกประเภท** เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเป็นกันเองมีน้ำใจดีมาก ควรเพิ่มค่าเบี้ยยังชีพ เพราะไม่พอใช้ ควรมีช่องทางในการรับเบี้ยที่หลากหลาย เพราะบางครั้งผู้สูงอายุไม่สะดวกไปธนาคาร ควรตรวจสอบ เวลามีญาติมารับแทน เพราะบางครั้งกลุ่มเป้าหมายได้ไม่ครบ **งานการอนุญาตก่อสร้าง** เจ้าหน้าที่ให้การช่วยเหลือดีมากขั้นตอนการขออนุญาตไม่ยุ่งยาก **งานการไกล่เกลี่ยข้อร้องทุกข์ร้องเรียน** เจ้าหน้าที่ มีความสุภาพ กิริยามารยาทดีเป็นมิตรมีรอยยิ้มอัธยาศัยดี มีผู้รับร้องทุกข์ ร้องเรียน ติดที่ประตูหน้า อบต เจ้าหน้าที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยได้เหมาะสม