



## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 นี้ กำหนดกรอบทำการประเมินในมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และทั้งนี้ได้กำหนดให้ทำการประเมินงานบริการสาธารณะ ทั้ง 4 ด้าน และงานบริการสาธารณะ จำนวน 4 งาน คือ 1) งานด้านการศึกษา 2) งานด้านรายได้หรือภาษี 3) งานด้านพัฒนาชุมชน 4) งานด้านสาธารณสุข การประเมินในครั้งนี้มีประชากรผู้รับบริการในเขตพื้นที่บริการของ จังหวัดยโสธร เขตพื้นที่รับผิดชอบ รวมประชากรทั้งสิ้น จำนวน 4,625 คน ประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 362 คน

ผลจากการวิจัยสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ในปีงบประมาณ 2566 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ในครั้งนี้ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้วอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 (เกณฑ์ให้คะแนนมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไปเท่ากับ 10 คะแนน)

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ประจำปีงบประมาณ 2566 โดยภาพรวมแยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการตามรายด้านทั้ง 4 ด้าน สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80

4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80

ผลจากการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมการให้บริการตามรายด้าน ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60

**ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ประจำปีงบประมาณ 2566 โดยภาพรวมแยกระดับความพึงพอใจในงานบริการสาธารณะ ทั้ง 4 งาน สามารถสรุปได้ดังนี้**

1. งานด้านการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00

2. งานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60

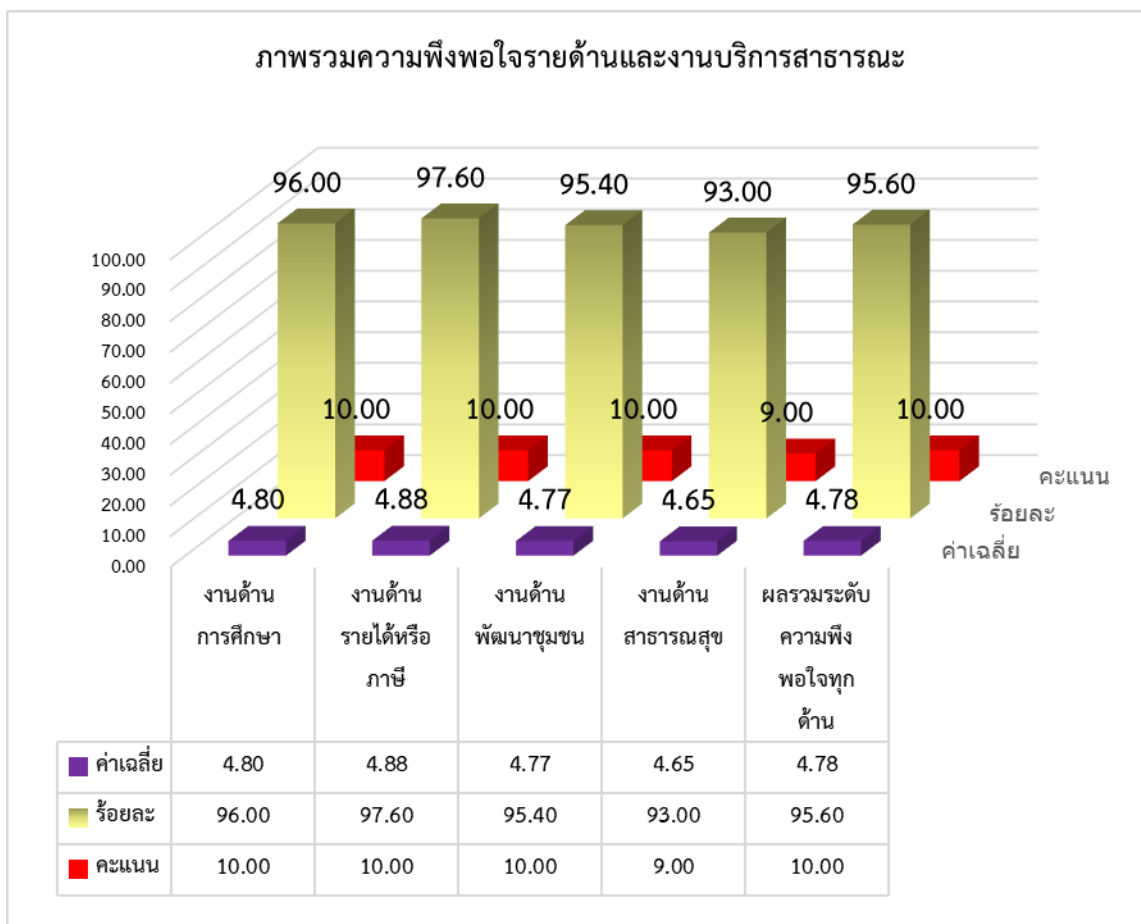
3. งานด้านพัฒนาชุมชน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40

4. งานด้านสาธารณสุข พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00

ผลจากการวิจัยสำรวจประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมในลักษณะงานการให้บริการที่กำหนด ทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60

**สรุป** ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ในปีงบประมาณ 2566 ตามภารกิจด้านมิติที่ 2 คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ตามตัวชี้วัด ทั้ง 4 ตัวชี้วัด คือ 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และในลักษณะงานบริการที่เทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร กำหนดให้ทำการวิจัยสำรวจประเมิน จำนวน 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านการศึกษา 2) งานด้านรายได้หรือภาษี 3) งานด้านพัฒนาชุมชน และ 4) งานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวมทั้งรายด้านและลักษณะงานการให้บริการที่กำหนดให้ทำการวิจัยสำรวจพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 (เกณฑ์คะแนนที่ได้เท่ากับ 10 คะแนน

**แผนภูมิสรุป** แสดงผลค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และคะแนนระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ประจำปีประมาณ 2566 โดยภาพรวมแยกระดับความพึงพอใจตามรายด้าน ทั้ง 4 ด้าน และงานบริการสาธารณะ จำนวน 4 งาน



## ข้อเสนอแนะ

การศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร

จากการวิจัยสำรวจประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว ในครั้งนี้ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 ซึ่งคณะผู้สำรวจและประเมินสรุปได้พอทราบเพื่อเป็นแนวทางการแก้ปัญหาต่อความต้องการของประชาชนแต่ก็มีข้อเสนอแนะเพียงเพื่อการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งคณะผู้ประเมินได้รวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปได้ดังนี้

1. จากการศึกษาปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในด้านมิติด้านคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน นั้น มีผลการประเมินโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 การให้บริการนั้นเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเต็มใจที่จะบริการมีศักยภาพสูงในการให้บริการเป็นอย่างดีและให้การบริการด้วยความเป็นกลาง ยุติธรรม เสมอภาค สถานที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย, สถานที่ให้บริการอยู่ใกล้และมีที่จอดรถสะดวก ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสม, มีป้ายขั้นตอนการให้บริการมองเห็นได้ชัดเจนสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว ดังนั้น ควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

2. จากการศึกษาปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในงานที่ทำการประเมิน ทั้ง 4 งาน คือ 1) งานด้านการศึกษา 2) งานด้านรายได้หรือภาษี 3) งานด้านพัฒนาชุมชน และ 4) งานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวมเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้วได้ดำเนินการให้บริการประชาชนผู้รับบริการได้อย่างดีมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลต่อคุณภาพการให้บริการเป็นอย่างดีมาตลอด เช่น งานด้านการศึกษา มีการส่งเสริมประเพณี วัฒนธรรม และโรงเรียนในพื้นที่ได้รับการสนับสนุนส่งเสริมอาหารกลางวัน อาหารเสริมนมครบถ้วน งานด้านรายได้หรือภาษี มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและอำนวยความสะดวกในการชำระภาษี งานด้านพัฒนาชุมชน ได้อำนวยความสะดวกการจ่ายเบี้ยยังชีพ ส่วนงานด้านสาธารณสุขก็มีเพียงบางส่วนเล็กน้อยที่ควรปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการให้ประชาชน เช่น บริเวณถนน (ซอย) ข้างตลาดเทศบาลคำเขื่อนแก้วฝนตกน้ำระบายไม่ทันทำให้มีน้ำท่วมขัง และควรทำความสะอาดตลาดเทศบาลอาทิตย์ละ 1 ครั้ง เป็นต้น

### 3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยสำรวจในครั้งต่อไป

3.1 ควรจัดทำผู้รับเอกสารจากประชาชนทุกชุมชนเขตเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว เพื่อใช้เก็บข้อมูลความต้องการ เพราะว่าบางครั้งคนที่อยากจะเสนอความต้องการแต่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจ

3.2 ควรมีการศึกษารูปแบบหรือวิธีการปฏิบัติงานในการให้บริการประชาชนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีผลการทำงานดีเด่นหรือได้รับการยอมรับมาเปรียบเทียบในการปฏิบัติงาน แล้วหาวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพประสิทธิผลต่อไป