

### บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การวิจัยเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ ในปีงบประมาณ 2566 เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน ระหว่างเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ มีกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง จำนวน 368 คน ที่มาจากการกำหนดขนาดตัวอย่างตามสูตรของ ทาโร ยามาเน่ กำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร เท่ากับ 0.5 ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% โดยใช้เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม แบบสังเกต และแบบบันทึก แล้วรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้นำมาวิเคราะห์ผลด้วยสถิติพื้นฐานโปรแกรม (SPSS) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าอัตราส่วนร้อยละ และการวิเคราะห์เนื้อหา จากแบบสังเกต และแบบบันทึก ผลการศึกษวิจัยพบว่า สามารถจำแนกผลการวิจัยได้ ดังนี้

| สรุปผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 6 ด้าน | %     | $\bar{x}$ | ระดับความพึงพอใจ |
|---------------------------------------------------|-------|-----------|------------------|
| 1. งานด้านบริการกฎหมาย                            | 95.55 | 4.78      | มากที่สุด        |
| 2. งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)      | 95.65 | 4.78      | มากที่สุด        |
| 3. งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม          | 95.65 | 4.78      | มากที่สุด        |
| 4. งานด้านสาธารณสุข                               | 95.60 | 4.78      | มากที่สุด        |
| 5. งานด้านการศึกษา                                | 95.60 | 4.78      | มากที่สุด        |
| 6. งานด้านรายได้หรือภาษี                          | 95.75 | 4.79      | มากที่สุด        |
| รวม                                               | 95.63 | 4.78      | มากที่สุด        |

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 6 ด้าน ดังนี้

- 1) งานด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.75
- 2) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.65
- 3) งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.65
- 4) งานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60
- 5) งานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60
- 6) งานด้านบริการกฎหมาย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.55

7) ผลสรุปโดยรวมทั้ง 6 ด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.63

## ข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ

### 1) ข้อเสนอแนะที่ดีต่อองค์กร

1.1) องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ ยึดมั่นในการบริหารจัดการตามตัวชี้วัดของหลักธรรมาภิบาล และเป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

1.2) ผู้บริหารองค์กรไม่เรียกรับผลประโยชน์จากประชาชน หรือผู้มารับบริการ อีกทั้ง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต ตลอดจน ยังปฏิบัติหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชน หรือผู้มารับบริการเป็นไปตามขั้นตอน ไม่เลือกปฏิบัติ และใช้ระยะเวลาในการให้บริการเป็นไปอย่างเหมาะสม

1.3) องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน ท้องถิ่น และส่วนรวม

1.4) องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากกว่า 2 ช่องทาง และยังมีช่องทางให้ประชาชน หรือผู้มารับบริการมีส่วนร่วมในการติชม หรือแสดงความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานขององค์กรเจ้าหน้าที่ได้

### 2) ข้อเสนอแนะในการนำไปพัฒนาองค์กร

| งานด้านบริการ                                | ข้อเสนอแนะ                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1) งานด้านบริการกฎหมาย                       | ควร มีการออกบริการสัญจร ให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายในชีวิตประจำวัน และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการ นโยบายของรัฐ หรือกฎหมายอื่น ๆ เพื่อรู้เท่าทันภัยสังคม เป็นต้น                                          |
| 2) งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) | ควร มีการออกสำรวจซ่อมแซมถนนที่ชำรุดในชุมชนต่าง ๆ อย่างทั่วถึง (โดยเฉพาะฤดูฝน) และต่อเนื่อง                                                                                                                 |
| 3) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม     | ควร จัดสรรงบประมาณมาซ่อมแซมระบบสาธารณูปโภคที่ชำรุดอย่างต่อเนื่อง อาทิ ไฟฟ้าส่องสว่างตามซอยในชุมชนอย่างทั่วถึง (บางจุดไฟขาด) ลอกร่องระบายน้ำเป็นประจำทุกปี (น้ำขังในชุมชน) และระบบสาธารณูปโภคอื่น ๆ เป็นต้น |
| 4) งานด้านรายได้หรือภาษี                     | ควร มีการแจ้งประกาศและสำรวจผู้เสียภาษีประจำปีในชุมชนต่าง ๆ เป็นต้น                                                                                                                                         |
| 5) งานด้านการศึกษา                           | ควร สนับสนุน ส่งเสริมระบบการศึกษาให้เด็กปฐมวัยมีความรู้อย่างต่อเนื่อง และมีการสรุปผลหรือรายงานต่าง ๆ ให้กับผู้ปกครองได้รับทราบเป็นประจำทุกปีการศึกษา เป็นต้น                                               |
| 6) งานด้านสาธารณสุข                          | ควร มีการออกสำรวจและป้องกันโรคภัยที่มากับฤดูกาล อาทิ โรคไข้เลือดออก อย่างต่อเนื่อง เป็นต้น                                                                                                                 |