****

**สรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ**

**องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกว้าง อำเภอบุ่งคล้า จังหวัดบึงกาฬ**

**มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ**

ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ได้ดำเนินการประเมินผล ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกว้าง อำเภอบุ่งคล้า จังหวัดบึงกาฬ ใน 5 ภารกิจ ต่อไปนี้

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ภารกิจที่เข้ารับการประเมิน** | **ระดับความพึงพอใจ** | | **ร้อยละ** | **แปลผล** |
| () | **S.D.** |
| 1) งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม | 4.82 | .604 | 96.40 | มากที่สุด |
| 2) งานด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต | 4.70 | .534 | 94.00 | มากที่สุด |
| 3) งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม | 4.67 | .539 | 93.40 | มากที่สุด |
| 4) งานด้านจัดเก็บรายได้ หรือภาษี | 4.82 | .584 | 96.40 | มากที่สุด |
| 5) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานกู้ชีพกู้ภัย | 4.76 | .522 | 95.20 | มากที่สุด |
| **เฉลี่ยรวม** | **4.75** | **.510** | **95.00** | **มากที่สุด** |

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 4 ภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกว้าง อำเภอบุ่งคล้า จังหวัดบึงกาฬ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00

| **เกณฑ์ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ** | **คะแนน** | **คะแนนที่ได้** |
| --- | --- | --- |
| มากกว่าร้อยละ 95 ขั้นไป | 10 | **√** |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 95 | 9 |  |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 90 | 8 |  |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 85 | 7 |  |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 80 | 6 |  |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 75 | 5 |  |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 70 | 4 |  |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 65 | 3 |  |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 60 | 2 |  |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 55 | 1 |  |
| ระดับความพึงพอใจน้อยกว่ากว่าร้อยละ 50 | 0 |  |

**บทสรุปผู้บริหาร**

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกว้าง อำเภอบุ่งคล้า จังหวัดบึงกาฬ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกว้าง และเพื่อนำผลการศึกษา และข้อเสนอแนะใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกว้าง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ ประชาชนที่อยู่ในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกว้าง จำนวน 4,951 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 371 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรการคำนวณของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าร้อยละ (Percentage) ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ภารกิจ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกว้าง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายภารกิจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานบริการ ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และงานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี มากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมาคือ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานกู้ชีพกู้ภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 งานด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00 และ งานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 ตามลำดับ

สำหรับข้อเสนอแนะโดยภาพรวมทั้ง 5 ภารกิจที่ได้รับการประเมิน พบว่า มีระดับความ พึงพอใจมากที่สุด ควรรักษามาตรฐานการบริการไว้ ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมทั้งในการเสนอนโยบาย การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน และการตรวจสอบการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อีกทั้งควรมีการปรับแนวทางการบริหารกิจการสาธารณะในรูปแบบใหม่ๆเพื่อพัฒนาการบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นและเพิ่มขีดความสามารถในการแก้ไขปัญหา เช่น แนวทางการทำงานในลักษณะของเครือข่าย (network) ที่เป็นการทำงานร่วมมือกันระหว่าง หน่วยงานต่างๆของรัฐ องค์กรภาคเอกชน องค์กรภาคประชาชน สถาบันวิชาชีพ หรือองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไร เนื่องจากเป็นแนวทางการทำงานที่ให้ความสำคัญกับการแสวงหาแนวร่วม (partnership) ที่มีความรู้ความสามารถในด้านที่เกี่ยวของเพื่อช่วยกันแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในท้องถิ่น ทั้งนี้ก็นเพื่อให้การบริการสาธารณะมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นแท้จริง