

รายงานผลการสำรวจ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบุกระสัง อำเภอนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ 2561

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
กันยายน 2561

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล บุกระสัง อำเภอนองที่ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2561 ฉบับนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งวิธีการศึกษาคือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบุกระสัง อำเภอนองที่ จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ซึ่งเป็นการสำรวจความพึงพอใจตามโครงการหรือภารกิจของงานการให้บริการทั้ง 4 งาน ได้แก่ งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านการเรียน/ร้องทุกข์ ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีกรอบการประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 41-50 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาประถมศึกษา อาชีพเกษตรกร/ประมง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี 3 - 5 ครั้ง/ปี

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บุกระสัง อำเภอนองที่ จังหวัดบุรีรัมย์

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบุกระสัง อำเภอนองที่ จังหวัดบุรีรัมย์ ตามภาระงานหลักทั้ง 4 งาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.58) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 86.60 สามารถสรุปได้ตามภารกิจ ดังนี้

2.1 งานด้านรายได้หรือภาษีโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.57) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 86.00 และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = 0.59) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 86.40 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.57) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 86.20 ด้านช่องทางบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.54) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 85.80 และด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = 0.58) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 85.60

2.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.58) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 87.60 และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.63) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 88.20 ด้านช่องทางบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = 0.57) คิดเป็นร้อยละของความ

พึงพอใจ 87.80 ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.59) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 87.60 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.56) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 87.40

2.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.60) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 86.20 และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.62) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 87.20 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.55) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 86.60 ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.63) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 86.00 และด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.60) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 85.40

2.4 งานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.57) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 87.20 และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = 0.55) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 88.40 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.58) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 87.20 ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34$, S.D. = 0.55) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 86.80 และด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.60) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 86.60

3. ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3.1 ความคิดเห็นที่พึงพอใจ

1. เจ้าหน้าที่อบต. มีความสุภาพ และมีกิริยามารยาทในการให้บริการที่ดี
2. อบต. มีการจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ อย่างเพียงพอ
3. อบต. มีขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)
4. อบต. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ อย่างเพียงพอ

3.2 ความคิดเห็นที่ไม่พึงพอใจ

- อบต. ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่สำรวจและสอบถามถึงความต้องการของประชาชน เกี่ยวกับการพัฒนาชุมชน เพื่อให้การพัฒนาเกิดจากความต้องการที่แท้จริงของคนในชุมชน

3.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการ

1. อบต. ควรให้บริการด้วยความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น
2. อบต. ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยแก่ผู้รับบริการให้
3. อบต. ควรมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ
4. อบต. ควรกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการให้เหมาะสม

ตรงประเด็น