

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล สะเดา อำเภอพลับพลาชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2561 ฉบับนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งวิธีการศึกษาคือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา อำเภอพลับพลาชัย จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ซึ่งเป็นการสำรวจความพึงพอใจตามโครงการหรือภารกิจของงานการให้บริการทั้ง 5 งาน ได้แก่ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านสาธารณสุข และงานด้านรายได้หรือภาษีตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีกรอบการประเมิน 5 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 41 - 50 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประถมศึกษา อาชีพเกษตรกรรวม/ประมง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยน้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สะเดา อำเภอพลับพลาชัย จังหวัดบุรีรัมย์

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา อำเภอพลับพลาชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ตามภาระงานหลักทั้ง 4 งาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.58) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 88.00 สามารถสรุปได้ตามภารกิจ ดังนี้

2.1 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.57) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 89.00 และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.49$, S.D. = 0.57) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 89.80 ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.54) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 89.60 ด้านคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.57) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 89.20 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = 0.57) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 88.60 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.61) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 88.00

2.2 งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.62) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 88.20 และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.44, S.D. = 0.62$) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 88.80 ด้านคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.43, S.D. = 0.62$) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 88.60 ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.42, S.D. = 0.57$) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 88.40 ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38, S.D. = 0.61$) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 87.60 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.36, S.D. = 0.60$) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 87.20

2.3 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.44, S.D. = 0.53$) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 88.80 และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51, S.D. = 0.51$) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 90.20 ด้านคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.48, S.D. = 0.56$) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 89.60 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.47, S.D. = 0.54$) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 89.40 ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40, S.D. = 0.52$) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 88.00 และด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.36, S.D. = 0.53$) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 87.20

2.4 งานด้านสาธารณสุขโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.46, S.D. = 0.55$) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 89.20 และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56, S.D. = 0.52$) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 91.20 ด้านคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55, S.D. = 0.51$) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 91.00 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.39, S.D. = 0.55$) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 87.80 ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.36, S.D. = 0.59$) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 87.20 และด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34, S.D. = 0.56$) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 86.80

2.5 งานด้านรายได้หรือภาษีโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.26, S.D. = 0.64$) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 85.20 และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.32, S.D. = 0.65$) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 86.40 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29, S.D. = 0.68$) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 85.80 ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27, S.D. = 0.65$) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 85.40 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25, S.D. = 0.59$) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 85.00 และด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17, S.D. = 0.66$) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 83.40

3. ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3.1 ความคิดเห็นที่พึงพอใจ

1. ผู้รับบริการของอบต.ได้รับบริการตรงตามความต้องการ
2. เจ้าหน้าที่อบต. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส
3. อบต. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ อย่างเพียงพอ

4. อบต.มีการจัดที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ

3.2 ความคิดเห็นที่ไม่พึงพอใจ

- อบต. ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่สำรวจและสอบถามถึงความต้องการของประชาชน
เกี่ยวกับการพัฒนาชุมชน เพื่อให้การพัฒนาเกิดจากความต้องการที่แท้จริงของคนในชุมชน

3.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการ

1. อบต. ควรให้บริการด้วยความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น
2. อบต. ควรมีการส่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานให้ครบถ้วน
3. อบต. ควรจัดให้มีพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ
4. เจ้าหน้าที่อบต. ควรแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางในการให้บริการที่

เหมาะสม