บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา อำเภอพลับพลาชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2562 ฉบับนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งวิธีการศึกษาคือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา อำเภอพลับพลาชัย จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ซึ่งเป็นการสำรวจความพึงพอใจตามโครงการหรือภารกิจของงานการให้บริการทั้ง 5 งาน ได้แก่ งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) งานด้านการศึกษา (การรับสมัครเด็กก่อนวัยเรียน) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านรายได้หรือภาษี (การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่) ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีกรอบการประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 50 ปีขึ้นไป สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาประถมศึกษา อาชีพเกษตรกรรม/ประมง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปีน้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา อำเภอพลับพลาชัย จังหวัดบุรีรัมย์

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา อำเภอพลับพลาชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ตามภาระงานหลักทั้ง 5 งาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.51, S.D. = 0.55) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 90.20 สามารถสรุปได้ตามภารกิจ ดังนี้

2.1 งานด้านบริการกฎหมายโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.52, S.D. = 0.54) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 90.40 และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.58, S.D. = 0.52) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 91.60 ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.55, S.D. = 0.55) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 91.00 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.49, S.D. = 0.58) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 89.80 และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.48, S.D. = 0.53) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 89.60

2.2 งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.49, S.D. = 0.56) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 89.80 และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.55, S.D. = 0.55) คิดเป็นร้อยละของความ

พึงพอใจ 91.00 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.50, S.D. = 0.56) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 90.00 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.46, S.D. = 0.57) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 89.20 และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.45, S.D. = 0.57) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 89.00

2.3 งานด้านการศึกษา (การรับสมัครเด็กก่อนวัยเรียน) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.53, S.D. = 0.58) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 90.40 และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.62, S.D. = 0.51) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 92.40 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.54, S.D. = 0.57) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 90.80 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.47, S.D. = 0.62) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 89.40 และด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.45, S.D. = 0.60) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 89.00

2.4 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.54, S.D. = 0.54) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 90.80 และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.62, S.D. = 0.49) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 92.40 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.55, S.D. = 0.50) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 91.00 ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.52, S.D. = 0.54) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 90.40 และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.50, S.D. = 0.63) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 90.00

2.5 งานด้านรายได้หรือภาษี (การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.48, S.D. = 0.56) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 89.60 และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.54, S.D. = 0.54) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 90.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.50, S.D. = 0.54) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 90.00 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.48, S.D. = 0.59) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 89.60 และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.43, S.D. = 0.59) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 88.60

3. ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3.1 ความคิดเห็นที่พึงพอใจ

1. ผู้รับบริการได้รับคำแนะนำขั้นตอนและกระบวนการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเป็นอย่างดี
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และเป็นกันเองกับผู้รับบริการ
3. มีสถานที่สำหรับนั่งรอรับบริการที่สะอาด และเพียงพอต่อจำนวนผู้มารับบริการ

3.2 ความคิดเห็นที่ไม่พึงพอใจ

1. ควรมีการสำรวจความต้องการในการพัฒนา/ปรับปรุงชุมชนที่สะท้อนถึงปัญหาของชุมชนที่แท้จริง

2. ควรมีการจัดทำโครงการที่เป็นการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นอย่างทั่วถึง

3.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการ

1. ควรมีการจัดให้บริการนอกสถานที่ในโครงการที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการที่เป็นคนส่วนมาก เช่น การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่

2. ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประจำจุดในการกรอกแบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้มารับบริการที่เขียนหนังสือไม่เป็น

3. ควรแสดงตัวอย่างการกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อผู้มารับบริการไว้ในการสถานที่ที่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน