

รายงานผลการสำรวจ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลพุทไธสง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ 2560

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
กันยายน 2560

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พุทไธสง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2560 ฉบับนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งวิธีการศึกษาคือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลพุทไธสง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ซึ่งเป็นการสำรวจความพึงพอใจตามโครงการหรือภารกิจของงานการให้บริการทั้ง 5 โครงการ ได้แก่ 1) โครงการป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก 2) โครงการบริการประชาชนจัดเก็บภาษีเคลื่อนที่ 3) โครงการศึกษาดูงานการบริหารจัดการขยะอย่างบูรณาการ 4) โครงการจุดตรวจและบริการประชาชนเทศบาลปีใหม่-เทศกาลสงกรานต์ และ 5) โครงการสืบสานงานประเพณีสงกรานต์ ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีกรอบการประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

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

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พุทไธสง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพุทไธสง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ตามภาระงานหลักทั้ง 5 โครงการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.44) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 90.80 สามารถสรุปได้ตามภารกิจ ดังนี้

2.1 โครงการป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออกโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.45) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 92.00 และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$, S.D. = 0.38) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 94.80 ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.46) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 92.00 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.47) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 92.00 และด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.47) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 89.20

2.2 โครงการบริการประชาชนจัดเก็บภาษีเคลื่อนที่โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.30) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 96.20 และเป็นรายด้าน ได้แก่

ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$, S.D. = 0.29) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 95.40 ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$, S.D. = 0.35) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 94.80 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.40) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 92.80 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.63) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 86.60

2.3 โครงการศึกษาดูงานการบริหารจัดการขยะอย่างบูรณาการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$, S.D. = 0.37) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 94.80 และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$, S.D. = 0.32) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 93.60 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.50) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 90.80 ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.48) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 90.80 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.49$, S.D. = 0.51) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 89.80

2.4 โครงการจุดตรวจและบริการประชาชนเทศบาลปีใหม่-เทศกาลสงกรานต์โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.24) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 96.80 และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$, S.D. = 0.23) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 97.20 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$, S.D. = 0.35) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 95.40 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$, S.D. = 0.37) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 94.60 และด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = 0.46) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 91.60

3. ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3.1 ความคิดเห็นที่พึงพอใจ

- 1) อบต. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย
- 2) อบต. มีเจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน
- 3) อบต. มีเจ้าหน้าที่สามารถให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้อย่างตรงประเด็น
- 4) อบต. มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานอย่างครบถ้วน

3.2 ความคิดเห็นที่ไม่พึงพอใจ

- ควรมีการจัดทำแบบสำรวจความต้องการของประชาชนเกี่ยวกับการพัฒนาชุมชน เพื่อให้การพัฒนาเกิดขึ้นจากความต้องการที่แท้จริงของคนในชุมชน

3.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการ

- 1) ควรมีการจัดพื้นที่สำหรับรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ ให้เพียงพอต่อผู้มาขอรับบริการ
- 2) ควรมีการกำหนดระยะเวลาในการให้บริการให้เหมาะสมและตรงต่อความต้องการเพิ่มมากขึ้น
- 3) ควรมีจุด/ช่องการให้บริการด้วยอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยมากขึ้น