รายงานผลการสำรวจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลประทัดบุ อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ 2562

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

กันยายน 2562

คำนำ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลประทัดบุ อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ได้เห็นชอบให้สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประทัดบุ อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2562 นั้น

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตามโครงการหรือภารกิจของงานการให้บริการแต่ละด้าน มีกรอบการประเมินแต่ละด้าน ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ การสำรวจความพึงพอใจนี้สำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์ช่วยเหลือเป็นอย่างดียิ่งจากหลายฝ่าย คณะทำงานขอกราบขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานราชการต่าง ๆ ทุกท่าน ที่ช่วยให้การดำเนินโครงการให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ท้ายนี้ คณะทำงานขอขอบพระคุณนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล หัวหน้าส่วน และเจ้าหน้าที่พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ตลอดจนประชาชนในเขตพื้นที่ทุกท่าน ที่ได้ให้ข้อมูลและความคิดเห็นในการเก็บรวบรวมข้อมูล มา ณ โอกาสนี้

คณะทำงานสำรวจความพึงพอใจ
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
กันยายน 2562

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประทัดบุ อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2562 ฉบับนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งวิธีการศึกษาคือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลประทัดบุ อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ซึ่งเป็นการสำรวจความพึงพอใจตามโครงการหรือภารกิจของงานการให้บริการทั้ง 4 งาน ได้แก่ การรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ การติดต่อขอรับบริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุ การให้บริการด้านการซ่อมระบบสาธารณูปโภค และความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีกรอบการประเมิน 5 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 50 ปีขึ้นไป สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาประถมศึกษา อาชีพเกษตรกรรม/ประมง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปีน้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประทัดบุ อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประทัดบุ อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ตามภาระงานหลักทั้ง 4 งาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.56, S.D. = 0.54) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 91.20 สามารถสรุปได้ตามภารกิจ ดังนี้

2.1 การรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.61, S.D. = 0.54) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 92.20 และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.68, S.D. = 0.47) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 93.60 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.63, S.D. = 0.57) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 92.60 ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.61, S.D. = 0.51) คิดเป็น

ร้อยละของความพึงพอใจ 92.20 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.60, S.D. = 0.56) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 92.00 และด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.54, S.D. = 0.59) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 90.80

2.2 การติดต่อขอรับบริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.67, S.D. = 0.50) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 93.40 และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.71, S.D. = 0.46) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 94.20 ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.67, S.D. = 0.53) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 93.40 ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.66, S.D. = 0.48) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 93.20 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.65, S.D. = 0.50) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 93.00 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.64, S.D. = 0.52) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 92.80

2.3 การให้บริการด้านการซ่อมระบบสาธารณูปโภคโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.46, S.D. = 0.56) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 89.60 และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.56, S.D. = 0.52) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 91.20 ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.50, S.D. = 0.56) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 90.00 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.46, S.D. = 0.56) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 89.00 ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.45, S.D. = 0.57) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 89.00 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.44, S.D. = 0.60) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 88.80

2.4 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.49, S.D. = 0.55) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 89.80 และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.52, S.D. = 0.53) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 90.40 ด้านคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.51, S.D. = 0.55) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 90.20 ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.47, S.D. = 0.55) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 89.40 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.44, S.D. = 0.56) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 88.80 และด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.43, S.D. = 0.57) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 88.60

3. ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3.1 ความคิดเห็นที่พึงพอใจ

1. อบต. มีการกำหนดขั้นตอนการให้บริการที่มีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน

2. เจ้าหน้าที่ผู้บริการพูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และมีการวางตัวอย่างเหมาะสม

3. อบต. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน

3.2 ความคิดเห็นที่ไม่พึงพอใจ

1. ควรมีการสำรวจความต้องการในการพัฒนา/ปรับปรุงชุมชนที่สะท้อนถึงปัญหาของชุมชนที่แท้จริง

2. ควรมีการจัดทำโครงการที่เป็นการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นอย่างทั่วถึง

3.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการ

1. ควรมีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

2. ควรจัดให้มีที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม และที่นั่งขณะรอรับบริการอย่างเพียงพอ

3. ควรจัดให้มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการอย่างเหมาะสม