

รายงานผลการสำรวจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดู่

อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์

โดย

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

กันยายน 2562

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การวิจัยสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2562 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ศึกษาปัญหาและข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามภาระงานการให้บริการที่ครอบคลุมงานด้านต่าง ๆ จำนวน 5 โครงการ ดังนี้ 1) โครงการส่งเสริมการคัดแยกขยะในชุมชน ประจำปีงบประมาณ 2562 2) โครงการฝึกอบรมสัมมนาเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรมสำหรับคณะผู้บริหาร สมาชิกสภา พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำและพนักงานจ้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 3) งานด้านการศึกษา 4) งานด้านรายได้หรือภาษี และ 5) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 360 คน โดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า

1. ข้อมูลเบื้องต้นและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงและเพศชายเท่ากัน จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 50 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 36-50 ปี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 34.2 ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 72.2 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 66.1 ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 1,000-5,000 บาท จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 46.7 และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ หมู่ที่ 2 บ้านคู จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 18.1

จำนวนครั้งที่ผู้รับบริการมาขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดู่มากที่สุด คือ มากกว่า 3 ครั้งต่อปี จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 40.3 รองลงมา 1 ครั้งต่อปี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3 รองลงมา 2 ครั้งต่อปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 19.7 และน้อยสุดมารับบริการ 3 ครั้งต่อปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 14.7

ช่วงเวลาที่มาขอรับบริการมากที่สุด คือ ในช่วงเวลาราชการ จำนวน 354 คน คิดเป็นร้อยละ 98.3 และมารับบริการในช่วงนอกเวลาราชการ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดู่ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.60 หากเมื่อพิจารณาแยกตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตามกรอบการประเมิน 4 ด้าน พบว่ามีระดับความพึงพอใจเรียงตามลำดับดังนี้

2.1 ด้านการให้บริการ 4 ด้าน ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตามกรอบการประเมิน 4 ด้าน ระดับความพึงพอใจ เรียงตามลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.88

ลำดับที่ 2 ช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.60

ลำดับที่ 3 สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 คิดเป็นร้อยละ 88.60

ลำดับที่ 4 ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 คิดเป็นร้อยละ 88.12

2.2 ด้านงานที่ให้บริการ จำนวน 5 งาน ระดับความพึงพอใจ เรียงตามลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.80 (ค่า \bar{x} = 4.54)

ลำดับที่ 2 งานด้านการศึกษา อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 90.00 (ค่า \bar{x} = 4.50) และ

ลำดับที่ 2 งานด้านโครงการฝึกอบรมสัมมนาเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรมสำหรับคณะผู้บริหาร สมาชิกสภาฯ พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำและพนักงานจ้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 90.00 (ค่า \bar{x} = 4.50)

ลำดับที่ 3 งานด้านโครงการส่งเสริมการคัดแยกขยะในชุมชน ประจำปีงบประมาณ 2562 อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 89.60 (ค่า \bar{x} = 4.48)

ลำดับที่ 4 งานด้านงานด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 87.40 (ค่า \bar{x} = 4.37)

ลำดับที่ 1 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า มีความพึงพอใจรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.40 รองลงมา ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20 และด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 คิดเป็นร้อยละ 89.20 ตามลำดับ

ลำดับที่ 2 งานด้านการศึกษา พบว่า มีความพึงพอใจรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60 รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80 รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 คิดเป็นร้อยละ 89 และด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 คิดเป็นร้อยละ 88.20 ตามลำดับ

ลำดับที่ 3 โครงการฝึกอบรมสัมมนาเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรมสำหรับคณะผู้บริหาร สมาชิกสภา พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำและพนักงานจ้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 พบว่า มีความพึงพอใจรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80 รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 คิดเป็นร้อยละ 89 และด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 คิดเป็นร้อยละ 88.60 ตามลำดับ

ลำดับที่ 4 โครงการส่งเสริมการคัดแยกขยะในชุมชน ประจำปีงบประมาณ 2562 พบว่า มีความพึงพอใจรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.60 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 รองลงมาด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ใน

ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 คิดเป็นร้อยละ 88.80 รองลงมาด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 คิดเป็นร้อยละ 88.20 ตามลำดับ ลำดับที่ 5 งานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า มีความพึงพอใจรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 คิดเป็นร้อยละ 87.40 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 คิดเป็นร้อยละ 89.20 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 คิดเป็นร้อยละ 87.40 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 คิดเป็นร้อยละ 86.40 ตามลำดับ

3. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

จากการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดู่ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก และมีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาปรับปรุง เช่น จุดเด่นของการบริการ อยู่ที่เจ้าหน้าที่ในการให้บริการที่สุภาพ เป็นมิตร เป็นกันเอง ให้บริการรวดเร็ว โดยเฉพาะการผู้ดูแลผู้สูงอายุ พนักงานแต่งกายเรียบร้อย ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้การต้อนรับ เข้ามาทักทายและสอบถามความต้องการของประชาชน และมีโครงการกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อม คือโครงการคัดแยกขยะ ทำให้ชุมชนสะอาดขึ้น และจุดที่ควรปรับปรุงและแก้ไข คือ ป้ายบอกทาง ป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายหมู่บ้าน ให้ชัดเจนสวยงาม และควรมีจัดสรรงบประมาณเพิ่มให้เหมาะสมกับโครงการกิจกรรมเพื่อพัฒนางานทุกด้านให้ดียิ่งขึ้น เช่น กิจกรรมสร้างความรักความสามัคคี การปรับปรุงซ่อมแซมถนนที่ชำรุดอย่างสม่ำเสมอ เพิ่มแสงสว่างในจุดเสี่ยง เพิ่มแหล่งน้ำและกักเก็บน้ำไว้ใช้ในหน้าแล้ง โดยเฉพาะเพิ่มการให้ความช่วยเหลือในเรื่องต่าง ๆ ให้ครอบคลุมและสามารถเข้าถึงประชาชนในพื้นที่ ที่สำคัญควรนำข้อเสนอแนะไปดำเนินการพิจารณาและดำเนินการหนุนเสริมหรือปรับปรุงการบริหารงานต่อไป