

รายงานผลการสำรวจ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบุกระสัง อำเภอนหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ 2561

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
กันยายน 2561

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล บุกระสัง อำเภอนองที่ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2561 ฉบับนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งวิธีการศึกษาคือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบุกระสัง อำเภอนองที่ จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ซึ่งเป็นการสำรวจความพึงพอใจตามโครงการหรือภารกิจของงานการให้บริการทั้ง 4 งาน ได้แก่ งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีกรอบการประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

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

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บุกระสัง อำเภอนองที่ จังหวัดบุรีรัมย์

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบุกระสัง อำเภอนองที่ จังหวัดบุรีรัมย์ ตามภาระงานหลักทั้ง 4 งาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.58) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 86.60 สามารถสรุปได้ตามภารกิจ ดังนี้

2.1 งานด้านรายได้หรือภาษีโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.57) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 86.00 และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = 0.59) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 86.40 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.57) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 86.20 ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.54) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 85.80 และด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = 0.58) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 85.60

2.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.58) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 87.60 และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.63) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 88.20 ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = 0.57) คิดเป็นร้อยละของความ

พึงพอใจ 87.80 ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.59) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 87.60 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.56) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 87.40

2.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.60) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 86.20 และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.62) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 87.20 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.55) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 86.60 ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.63) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 86.00 และด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.60) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 85.40

2.4 งานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.57) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 87.20 และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = 0.55) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 88.40 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.58) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 87.20 ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34$, S.D. = 0.55) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 86.80 และด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.60) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 86.60

3. ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3.1 ความคิดเห็นที่พึงพอใจ

1. เจ้าหน้าที่อบต. มีความสุภาพ และมีกิริยามารยาทในการให้บริการที่ดี
2. อบต. มีการจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ อย่างเพียงพอ
3. อบต. มีขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)
4. อบต. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ อย่างเพียงพอ

3.2 ความคิดเห็นที่ไม่พึงพอใจ

- อบต. ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่สำรวจและสอบถามถึงความต้องการของประชาชนเกี่ยวกับการพัฒนาชุมชน เพื่อให้การพัฒนาเกิดจากความต้องการที่แท้จริงของคนในชุมชน

3.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการ

1. อบต. ควรให้บริการด้วยความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น
2. อบต. ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยแก่ผู้รับบริการให้
3. อบต. ควรมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ
4. อบต. ควรกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการให้เหมาะสม

ตรงประเด็น

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บุกระสัง อำเภอนองก่ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2561 เป็นการสำรวจความพึงพอใจตามภารกิจของการให้บริการทั้ง 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านรายได้หรือภาษี 2) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) งานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีกรอบการประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบุกระสัง อำเภอนองก่ จังหวัดบุรีรัมย์
2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบุกระสัง อำเภอนองก่ จังหวัดบุรีรัมย์

สรุปผล

การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บุกระสัง อำเภอนองก่ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2561 สามารถแบ่งการสรุปผลออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. สรุปผลที่ได้จากข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

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

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บุกระสัง อำเภอนองก่ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2561

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบุกระสัง อำเภอนองก่ จังหวัดบุรีรัมย์ ตามภาระงานหลักทั้ง 4 งาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.58) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 86.60 สามารถสรุปได้ตามภารกิจ ดังนี้

2.1 งานด้านรายได้หรือภาษี

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีโดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบาย และตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น และความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ และการจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ ด้านช่องทางการให้บริการ เช่น มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น และจุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย และด้านขั้นตอนการให้บริการ เช่น ความรวดเร็วในการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ

2.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างโดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ และที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ เช่น จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และจุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย ด้านขั้นตอนการให้บริการ เช่น ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความซื่อสัตย์

สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน และเจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น

2.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมโดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ และการจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ด้านช่องทางการให้บริการ เช่น จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น และจุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย และด้านขั้นตอนการให้บริการ เช่น ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ความรวดเร็วในการให้บริการ และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)

2.4 งานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ และที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เช่น ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และความรวดเร็วในการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ เช่น มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย จุด/ช่องการ

ให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น และจุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย

3. ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3.1 ความคิดเห็นที่พึงพอใจ

1. เจ้าหน้าที่อบต. มีความสุภาพ และมีกิริยามารยาทในการให้บริการที่ดี
2. อบต. มีการจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ อย่างเพียงพอ
3. อบต. มีขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)
4. อบต. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ อย่างเพียงพอ

3.2 ความคิดเห็นที่ไม่พึงพอใจ

- อบต. ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่สำรวจและสอบถามถึงความต้องการของประชาชนเกี่ยวกับการพัฒนาชุมชน เพื่อให้การพัฒนาเกิดจากความต้องการที่แท้จริงของคนในชุมชน

3.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการ

1. อบต. ควรให้บริการด้วยความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น
2. อบต. ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยแก่ผู้รับบริการให้ตรงประเด็น
3. อบต. ควรมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ
4. อบต. ควรกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการให้เหมาะสม

อภิปรายผล

การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบุกระสัง อำเภอนองก่ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2561 สามารถอภิปรายผลการสำรวจได้ดังนี้

1. งานด้านรายได้หรือภาษี

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบุกระสัง อำเภอนองก่ จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านรายได้หรือภาษีโดยรวมและเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในส่วนงานด้านรายได้หรือภาษีมียุทธศาสตร์ที่ผู้ให้บริการที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ให้ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ และมีความสุภาพ กิริยามารยาทที่ดีในการให้บริการ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการต่าง ๆ เช่น ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ มีช่องทางการให้บริการต่าง ๆ เช่น มีช่องทางการ

ให้บริการที่หลากหลาย จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย และจุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ นอกจากนี้การให้บริการยังมีความรวดเร็ว มีระยะเวลาการให้บริการที่มีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ และวิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) สอดคล้องกับงานวิจัยของสุธรรม ขนาศักดิ์ (2558 : บทคัดย่อ) พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกัน จะมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.10 สอดคล้องกับงานวิจัยของวรณี เชวณัฐม และดวงตา สราญรมย์ (2559 : บทคัดย่อ) พบว่า 1) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 งาน ได้แก่ งานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน งานบริการเชิงรุกด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 และงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับมากที่สุด และงานที่มีคะแนนสูงสุด ได้แก่ งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 งานบริการเชิงรุกด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และงานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน และ 3) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของเฉลิมพร อภิขณาพงศ์ (2554 : บทคัดย่อ) พบว่า ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทองมีความพึงพอใจลำดับแรก ได้แก่ ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ รองลงมา ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่ในสำนักงาน ด้านการบริหารจัดการของเจ้าหน้าที่ ด้านการดูแลผู้สูงอายุ ด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการส่งเสริมศาสนา และวัฒนธรรมประจำท้องถิ่น ส่วนความพอใจลำดับสุดท้าย ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วม ภาคประชาชน ส่วนการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของผู้ตอบกับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านต่าง ๆ พบว่า 1) เพศ และระดับรายได้มีความพึงพอใจต่างกันในด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย 2) อายุ อาชีพ และระดับรายได้มีความพึงพอใจต่างกันในด้าน การดูแลผู้สูงอายุ 3) อาชีพและระดับการศึกษามีความพึงพอใจต่างกันในด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 4) ประเภทชุมชน ระดับการศึกษาและเพศชายมีความพึงพอใจต่างกันในด้าน การมีส่วนร่วมภาคประชาชน และ 5) เพศมีความพึงพอใจต่างกันในด้าน การส่งเสริมศาสนาและวัฒนธรรมประจำท้องถิ่น

2. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบุกระสัง อำเภอนองก่ จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างโดยรวมและเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้าน

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในส่วนงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการต่าง ๆ เช่น การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ และความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน มีช่องทางในการให้บริการต่าง ๆ เช่น จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย และความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น ระยะเวลาของขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน และมีความรวดเร็วในการให้บริการ นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยังให้บริการด้วยความสุภาพ มีกิริยามารยาทที่ดีในการให้บริการ และให้ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการอย่างเต็มที่ สอดคล้องกับงานวิจัยของอัจฉรีย์ พิมพิมูล และกันยัสินี จากุพจน์ (2559 : บทคัดย่อ) พบว่า ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผู้รับบริการพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58 ได้แก่ ด้านขั้นตอนและระยะเวลา การปฏิบัติงาน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรตามลำดับ และในภาพรวมเปรียบเทียบทั้ง 4 ภารกิจงาน พบว่า งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.88 รองลงมาคือ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.48 และงานอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.36 ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของอานีชะ และเลียมซา และคณะ (2559 : บทคัดย่อ) พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสาป อำเภอเมือง จังหวัดยะลา โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค รองลงมาคือ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลาและด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคประชาชนมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ประชาชนมีความพึงพอใจมีความรวดเร็วในการให้บริการอย่างถูกต้อง และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ประชาชนมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้อง และแม่นยำ และสอดคล้องกับงานวิจัยของรัชนิกร โทอิ้ง (2553 : บทคัดย่อ) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-45 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีการศึกษา ระดับประถมศึกษา และส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลอากาศอำนวยในทุกด้านอยู่ในระดับมาก เพศและอายุมีความพึงพอใจที่ได้รับบริการไม่แตกต่างกัน แต่รายได้ ระดับการศึกษาและอาชีพที่มีความแตกต่างกันมีผลให้ความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลอากาศอำนวยต่างกัน

3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบุกระสัง อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมโดยรวมและเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในส่วน

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการต่างๆ เช่น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ การจัดพื้นที่สำหรับกรออกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ และความสะดวกของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีกิริยามารยาทในการให้บริการ มีความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางในการให้บริการที่ดี และมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน มีช่องทางในการให้บริการ เช่น จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ขั้นตอนการให้บริการมีระยะเวลาการให้บริการที่มีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว สอดคล้องกับงานวิจัยของพระพงศ์ อมรพิชญ์ (2557 : บทคัดย่อ) พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการจากเทศบาลในจังหวัดเชียงราย อยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการทำงานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขนาดของพื้นที่เทศบาลมีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการจากเทศบาล โดยเทศบาลที่มีพื้นที่ขนาดเล็กและขนาดใหญ่ ประชาชนจะได้รับความพึงพอใจน้อยกว่าประชาชนในเทศบาลที่มีพื้นที่ขนาดกลาง และเทศบาลที่มีพื้นที่ขนาดใหญ่ ประชาชนจะได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด ขนาดประชากรของเทศบาลมีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการจากเทศบาล โดยเทศบาลที่มีประชากรขนาดเล็กและขนาดใหญ่จะมีระดับความพึงพอใจที่น้อยกว่าเทศบาลที่มีประชากรขนาดกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของชนะดา วีระพันธ์ (2555 : บทคัดย่อ) พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอบางแพอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยด้านการให้บริการอย่างเพียงพอประชาชนมีความพึงพอใจเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคประชาชนมีความพึงพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางแพอง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางแพอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของรัชนิกร ไทอิ่ง (2553 : บทคัดย่อ) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-45 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีการศึกษาระดับประถมศึกษา และส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลอากาศอำนวยในทุกด้านอยู่ในระดับมาก เพศและอายุมีความพึงพอใจที่ได้รับบริการไม่แตกต่างกัน แต่รายได้ระดับการศึกษาและอาชีพที่มีความแตกต่างกันมีผลให้ความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลอากาศอำนวยต่างกัน

4. งานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบุกระสัง อำเภอนาทม จังหวัดบึงกาฬ งานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยรวมและเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในส่วนงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์มีการจัดตั้งอำนวยความสะดวกในการให้บริการต่าง ๆ เช่น ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์มีการจัดตั้งอำนวยความสะดวกในการให้บริการต่างๆ เช่น การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ และการจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน สามารถให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) ระยะเวลาของขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว นอกจากนี้ยังมีช่องทางการให้บริการต่างๆ ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย และจุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ สอดคล้องกับงานวิจัยของวรุณี เขาวนสุขุม และดวงตา สราญรัมย์ (2559 : บทคัดย่อ) พบว่า 1) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 งาน ได้แก่ งานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน งานบริการเชิงรุกด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 และงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับมากที่สุด และงานที่มีคะแนนสูงสุด ได้แก่ งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 งานบริการเชิงรุกด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และงานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน และ 3) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของอานีชะ เละเลียมชา และคณะ (2559 : บทคัดย่อ) พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสาป อำเภอมือ จังหวัดยะลา โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค รองลงมาคือ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลาและด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคประชาชนมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ประชาชนมีความพึงพอใจมีความรวดเร็วในการให้บริการอย่างถูกต้อง และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ประชาชนมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและแม่นยำ และสอดคล้องกับงานวิจัยของอัจฉริย์ พิมพ์มูล และกันยสินี จาญพจน์ (2559 : บทคัดย่อ) พบว่า ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผู้รับบริการพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58 ได้แก่ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่ง

อำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรตามลำดับ และในภาพรวมเปรียบเทียบทั้ง 4 ภารกิจงาน พบว่า งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.88 รองลงมาคือ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย 4.48 และงานอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย 4.36 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการสำรวจไปใช้

1. อบต. ควรให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น
2. อบต. ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยแก่ผู้รับบริการให้ตรง

ประเด็นความต้องการ

3. อบต. ควรมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ
4. อบต. ควรมีการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการให้เหมาะสมกับ

ลักษณะของงาน

2. ข้อเสนอแนะในการสำรวจครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการสำรวจความพึงพอใจต่อดำเนินงานในแต่ละด้านเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานในส่วนงานนั้น ๆ

2.2 ควรมีการสำรวจโดยการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก การสอบถามเป็นรายบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการรับบริการในแต่ละส่วนงาน เพื่อให้ทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของประชาชน และทำให้ทราบถึงปัญหาต่าง ๆ ของประชาชน ซึ่งจะช่วยให้องค์การบริหารส่วนตำบลสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินโครงการ หรือแนวทางในการพัฒนาการบริหารงานในปัจุบันประมาณถัดไป

2.3 ควรมีการสำรวจความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนางานให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

แบบสอบถาม
สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบุกระสัง อำเภอนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

☐ 1. ชาย

☐ 2. หญิง

2. อายุ

☐ 1. ต่ำกว่า 30 ปี

☐ 2. 30 - 40 ปี

☐ 3. 41 - 50 ปี

☐ 4. 50 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

☐ 1. โสด

☐ 2. สมรส

☐ 3. หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

☐ 1. ประถมศึกษา

☐ 2. มัธยมศึกษาตอนต้น

☐ 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

☐ 4. อนุปริญญา/ปวส.

☐ 5.ปริญญาตรี

☐ 6. สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

☐ 1. เกษตรกรรม/ประมง

☐ 2. รับจ้างทั่วไป

☐ 3. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

☐ 4. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ

☐ 5. พนักงานบริษัท

☐ 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐ 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท

☐ 2. 5,000 - 10,000 บาท

☐ 3. 10,001 - 15,000 บาท

☐ 4. 15,001 - 20,000 บาท

☐ 5. 20,001 - 25,000 บาท

☐ 6. 25,000 บาทขึ้นไป

7. จำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี

☐ 1. น้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี

☐ 2. 3 - 5 ครั้ง/ปี

☐ 3. มากกว่า 5 ครั้ง/ปี

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในโครงการหรืองานบริการ จำนวน 4 งาน ดังนี้

1. งานด้านรายได้หรือภาษี
2. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4. งานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์

ซึ่งแต่ละงานประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด
ดังนี้

- | | | |
|---|---------|-----------------------------|
| 5 | หมายถึง | ท่านมีความพึงพอใจมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | ท่านมีความพึงพอใจมาก |
| 3 | หมายถึง | ท่านมีความพึงพอใจปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | ท่านมีความพึงพอใจน้อย |
| 1 | หมายถึง | ท่านมีความพึงพอใจน้อยที่สุด |

1. งานด้านรายได้หรือภาษี

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)					
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
6. จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย					
7. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ					
8. จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย					
9. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
10. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น					

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
11. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
12. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
13. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
14. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น					
15. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
16. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ					
17. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ					
18. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ					
19. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ					
20. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน					

2. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)					
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
6. จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย					
7. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ					
8. จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย					
9. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
10. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น					

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
11. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
12. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
13. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
14. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น					
15. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
16. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ					
17. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ					
18. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ					
19. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ					
20. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน					

3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)					
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
6. จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย					
7. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ					
8. จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย					
9. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
10. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
11. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
12. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
13. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
14. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น					
15. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
16. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ					
17. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ					
18. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ					
19. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ					
20. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน					

4. งานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)					
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
6. จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย					
7. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ					
8. จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย					
9. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
10. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
11. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
12. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
13. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
14. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น					
15. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
16. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ					
17. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ					
18. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ					
19. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ					
20. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

1. ท่านมีข้อคิดเห็นที่ไม่พอใจในเรื่องใด (โปรดระบุ)

- 1).....
- 2).....

2. ท่านมีข้อคิดเห็นพึงพอใจในเรื่องใด (โปรดระบุ)

- 1).....
- 2).....

3. ท่านมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงในการให้บริการอย่างไร (โปรดระบุ)

- 1).....
- 2).....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ
องค์การบริหารส่วนตำบลบุกระสัง