

รายงานผลการสำรวจ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบุกระสัง อำเภอนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ 2562

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
กันยายน 2562

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบุกระสัง อำเภอนองที่ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2562 ฉบับนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งวิธีการศึกษาคือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของตำบลบุกระสัง อำเภอนองที่ จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 409 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ซึ่งเป็นการสำรวจความพึงพอใจ ตามโครงการหรือภารกิจของงานการให้บริการ 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านรายได้หรือภาษี 2) งานด้านโซ่อำเภอ การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4) งานด้านการศึกษา ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการมีการรอบการประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 50 ปีขึ้นไป สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาประถมศึกษา อาชีพเกษตรกร/ประมง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี น้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบุกระสัง อำเภอนองที่ จังหวัดบุรีรัมย์

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบุกระสัง อำเภอนองที่ จังหวัดบุรีรัมย์ ตามภาระงานหลังทั้ง 4 ระดับมาก ($\bar{X} = 4.49$, S.D. = 0.75) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 89.68 สามารถสรุปได้ตามภารกิจ ดังนี้

2.1 งานด้านรายได้หรือภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.66) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 92.73 และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.53) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 96.24 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$, S.D. = 0.73) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 94.01 ด้านช่องทางให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.66) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 90.93 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.49$, S.D. = 0.75) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 89.72

2.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34$, S.D. = 0.86) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 86.76 และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.78) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 90.84 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.90) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 86.99 ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.90) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 86.68 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.84) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 82.52

2.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.73) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 89.59 และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = 0.76) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 91.42 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.74) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 90.51 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.78) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 90.31 และด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.66) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 86.10

2.4 งานด้านการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.74) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 89.63 และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$, S.D. = 0.74) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 89.63 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.49$, S.D. = 0.72) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 89.80 ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.78) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 88.21 และด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.78) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 86.57

3. ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3.1 ความคิดเห็นที่พึงพอใจ

1. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแต่งกายให้สุภาพเรียบร้อย
2. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และให้บริการเป็นอย่างดี

3.2 ความคิดเห็นที่ไม่พึงพอใจ

1. ควรมีการจัดเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องลงพื้นที่ประชาคมของโครงการต่างๆ ให้แก่คณะกรรมการหมู่บ้าน

3.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการ

1. อยากให้ทางองค์การบริหารส่วนตำบลบุกระสัง จัดกิจกรรมต่างๆ ให้กับผู้ที่มาใช้บริการ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บุกระสัง อำเภอนองที่ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2562 เป็นการสำรวจ ความพึงพอใจ ตามภารกิจของการให้บริการทั้ง 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านรายได้หรือภาษี 2) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4) งานด้านการศึกษา 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบุกระสัง อำเภอนองที่ จังหวัดบุรีรัมย์
2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบุกระสัง อำเภอนองที่ จังหวัดบุรีรัมย์

สรุปผล

การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บุกระสัง อำเภอนองที่ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2562 สามารถแบ่งการสรุปผลออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. สรุปผลที่ได้จากข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 50 ปีขึ้นไป สถานภาพสมรส ระดับ การศึกษาประถมศึกษา อาชีพเกษตรกร/ประมง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท และ จำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี น้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บุงกระสัง อำเภอนหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2562

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบุงกระสัง อำเภอนหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ ตามภาระงานทั้ง 4 งาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.49$, S.D. = 0.75) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 89.68 สามารถสรุปได้ตามภารกิจ ดังนี้

2.1 งานด้านรายได้หรือภาษี

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เช่น ความรวดเร็วในการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และ ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ เช่น จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ จุด/ช่องทางการให้บริการมี อุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ความสะดวก ในการขอรับบริการตามช่องทาง ต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น และ จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย และอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวก ในการติดต่อประสานงาน ที่นั่งรอเพียงพอสําหรับผู้ที่มารับบริการ การจัดบริการพิเศษ สําหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์ม ต่าง ๆ อย่างเพียงพอ และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และ น้ำดื่ม ฯลฯ

2.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ เช่น จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทาง ต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์

เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น และจุด/ช่องการ ให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย และอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ความเหมาะสมของการ แต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เช่น ความรวดเร็วในการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสมและ ตรงต่อความต้องการ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ(เรียงตามลำดับก่อนหลัง) และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมี ความคล่องตัว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ที่นั่งรอ เพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ และการจัด สิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และ น้ำดื่ม ฯลฯ

2.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ เช่น จุด/ช่องการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ จุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น และจุด/ช่องการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และ น้ำดื่ม ฯลฯ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ความเหมาะสมของการ แต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เช่น ความรวดเร็วในการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสมและ ตรงต่อความต้องการ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอน

ในการให้บริการ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) และขั้นตอน การให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว

2.4 งานด้านการศึกษา

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ที่นั่งรอเพียงพอสําหรับผู้ที่มา รับบริการ การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่าง เพียงพอ และ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และ น้ำดื่ม ฯลฯ ได้แก่ และอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่ ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ความเหมาะสมของการ แต่งกาย บุคลิกและลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และความสุภาพ ภิรียมารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ เช่น จุด/ช่องการให้บริการ มีความสะดวกและเพียงพอ จุด/ช่องการให้บริการมี อุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย มีช่องทาง การให้บริการ ที่หลากหลาย ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทาง ต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น และจุด/ช่องการให้บริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย ด้านขั้นตอนการให้บริการ เช่น ความรวดเร็วในการให้บริการ ระยะเวลา การให้บริการมีความเหมาะสมและ ตรงต่อความต้องการ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ความเป็นธรรม ของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับ ก่อนหลัง) และขั้นตอน การให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว

3. ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3.1 ความคิดเห็นที่พึงพอใจ

1. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแต่งกายให้สุภาพเรียบร้อย
2. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และให้บริการเป็นอย่างดี

3.2 ความคิดเห็นที่ไม่พึงพอใจ

1. ควรมีการจัดเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องลงพื้นประชาคมของโครงการ ต่างๆ ให้แก่คณะกรรมการหมู่บ้าน

3.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการ

1. อยากให้ทางองค์การบริหารส่วนตำบลบุกระสัง จัดกิจกรรมต่างๆ ให้กับผู้ที่มาใช้บริการ

อภิปรายผล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบุกระสัง อำเภอนองที่ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2562 สามารถอภิปรายผลการสำรวจได้ดังนี้

1. งานด้านรายได้หรือภาษี

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบุกระสัง อำเภอนองที่ จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านรายได้หรือภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เนื่องจากการให้บริการของตำบลมีความรวดเร็วในการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ มีจุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ เจ้าหน้าที่สามารถให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น และตำบลมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานอย่างครบถ้วน สอดคล้องกับงานวิจัยวรุณี เขาวนัสสุขุม และ ดวงตา สราญรัมย์ (2559 : บทคัดย่อ) พบว่า 1) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 งาน ได้แก่ งานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน งานบริการเชิงรุกด้านป้องกัน และบรรเทา สาธารณภัย 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 และสอดคล้องกับงานวิจัยของนารีรัตน์ ชูอัชฌา (2558 : บทคัดย่อ) พบว่า 1) ผู้ใช้บริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุ 21-29 ปี มีสถานภาพสมรส มีอาชีพรับจ้างทั่วไป การศึกษาระดับปริญญาตรี และมีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท 2) ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในระบบ