

รายงานผลการสำรวจ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ 2562

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
กันยายน 2562

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2562 ฉบับนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งวิธีการศึกษาคือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ซึ่งเป็นการสำรวจความพึงพอใจตามโครงการหรือภารกิจของงานการให้บริการทั้ง 4 งาน ได้แก่ งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (การบริการหน่วยกู้ชีพ) งานด้านให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ, ผู้ด้อยโอกาส, ผู้พิการ, ผู้ได้รับเชื้อเอชไอวี) และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (โครงการณรงค์ประชาชนร่วมใจลด คัดแยกขยะในครัวเรือน) ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีกรอบการประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 50 ปีขึ้นไป สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประถมศึกษา อาชีพเกษตรกร/ประมง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยน้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ตามภาระงานหลักทั้ง 4 งาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.55) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 90.80 สามารถสรุปได้ตามภารกิจ ดังนี้

2.1 งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (การบริการหน่วยกู้ชีพ) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.55) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 91.20 และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = 0.57) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 91.60 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = 0.54) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 91.40 ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.54) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 91.20 และด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.58) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 91.00

2.2 งานด้านให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.56) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 90.60 และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.58) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ

91.00 ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.54) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 90.80 ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.54) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 90.60 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.59) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 90.00

2.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ, ผู้ด้อยโอกาส, ผู้พิการ, ผู้ได้รับเชื้อเอชไอวี) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.56) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 90.80 และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = 0.55) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 91.40 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.59) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 91.00 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.58) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 90.80 และด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.55) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 90.60

2.4 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (โครงการรณรงค์ประชาชนร่วมใจลด คัดแยกขยะในครัวเรือน) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.55) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 91.00 และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = 0.56) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 91.60 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.54) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 91.00 ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.56) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 90.80 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.54) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 90.60

3. ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3.1 ความคิดเห็นที่พึงพอใจ

1. มีขั้นตอนการให้บริการที่มีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน
2. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ เป็นต้น
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และมีการวางตัวอย่างเหมาะสม

3.2 ความคิดเห็นที่ไม่พึงพอใจ

- อบต. ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่สำรวจและสอบถามถึงความต้องการของประชาชนเกี่ยวกับการพัฒนาชุมชน เพื่อให้การพัฒนาเกิดจากความต้องการที่แท้จริงของคนในชุมชน

3.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการ

1. ควรกำหนดระยะเวลาการให้บริการให้มีความเหมาะสม และตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ
2. ควรมีการจัดโครงการบริการนอกสถานที่เพื่อให้ความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น
3. ควรมีผังกำหนดลำดับขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน