

รายงานผลการสำรวจ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ 2563

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
กันยายน 2563

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2563 ฉบับนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งวิธีการศึกษาคือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ซึ่งเป็นการสำรวจความพึงพอใจตามโครงการหรือภารกิจของงานการให้บริการทั้ง 4 งาน ได้แก่ 1. งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (การบริการหน่วยกู้ชีพ) 2. งานด้านให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน 3. โครงการส่งเสริมพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ศูนย์การเรียนรู้ผู้สูงอายุตำบลเสม็ด และ 4. โครงการประเพณีกวนข้าวทิพย์-ตักบาตรเทโวโรหณะ ประจำปี 2562 มีกรอบการประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุอยู่ระหว่าง 41 - 50 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาประถมศึกษา อาชีพเกษตรกร รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยน้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ตามภาระงานหลักทั้ง 4 งาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.54) คิดเป็นร้อยละ 92.00 เมื่อพิจารณาแยกเป็นงานอยู่ในระดับมากที่สุดทุกงาน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ โครงการประเพณีกวนข้าวทิพย์-ตักบาตรเทโวโรหณะ ประจำปี 2562 ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.61) คิดเป็นร้อยละ 92.80 โครงการส่งเสริมพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ศูนย์การเรียนรู้ผู้สูงอายุตำบลเสม็ด ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.55) คิดเป็นร้อยละ 92.40 งานด้านให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = 0.51) คิดเป็นร้อยละ 91.60 และงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (การบริการหน่วยกู้ชีพ) ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.50) คิดเป็นร้อยละ 91.20 สามารถสรุปได้ตามภารกิจ ดังนี้

2.1 งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (การบริการหน่วยกู้ชีพ) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.50) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 91.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน และอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.53) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = 0.51) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.48) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.46)

2.2 งานด้านให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = 0.52) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 91.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.54) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = 0.53) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.49) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.51)

2.3 โครงการส่งเสริมพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ศูนย์การเรียนรู้ผู้สูงอายุตำบลเสม็ด โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.55) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 92.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.55) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.53) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.52) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.61)

2.4 โครงการประเพณีกวนข้าวทิพย์-ตักบาตรเทโวโรหณะ ประจำปี 2562 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.61) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 92.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.66$, S.D. = 0.61) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.65$, S.D. = 0.59) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.58) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.57)

3. ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3.1 ความคิดเห็นที่พึงพอใจ

1. อบต. มีการจัดสถานที่และอุปกรณ์ที่มีความเป็นระเบียบ และสะดวกต่อการใช้บริการต่อประชาชน
2. อบต. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และขั้นตอนการรับบริการ

3.2 ความคิดเห็นที่ไม่พึงพอใจ

1. ควรมีการจัดทำโครงการที่เป็นการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นอย่างทั่วถึง
2. ควรมีการสำรวจความต้องการในการพัฒนา/ปรับปรุงชุมชนที่สะท้อนถึงปัญหาของชุมชนที่แท้จริง

3.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการ

1. ควรมีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการให้ชัดเจนในบางกิจกรรมให้มากขึ้น
2. ควรจัดการบริการให้มีความสะดวก และรวดเร็วเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง
3. ควรจัดให้มีโครงการบริการนอกสถานที่ให้บริการให้กับประชาชนมากยิ่งขึ้น
4. ควรขยายเขต Wifi อินเทอร์เน็ต ในชุมชนให้เพิ่มขึ้น
5. ควรปรับปรุงถนนในชุมชนให้ดีขึ้น