

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพรสำราญ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2563 ฉบับนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งวิธีการศึกษาคือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลพรสำราญ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ซึ่งเป็นการสำรวจความพึงพอใจตามโครงการหรือภารกิจของงานการให้บริการทั้ง 5 งาน ได้แก่ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการศึกษา งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชน และงานด้านสาธารณสุข ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีกรอบการประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 50 ปีขึ้นไป สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประถมศึกษา อาชีพเกษตรกร/ประมง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปีน้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพรสำราญ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2563

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพรสำราญ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ตามภาระงานหลักทั้ง 5 งาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.57) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 90.60 เมื่อพิจารณาแยกเป็นงานอยู่ในระดับมากที่สุด 4 งาน และอยู่ในระดับมาก 1 งาน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ งานด้านสาธารณสุข ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = 0.61) งานด้านพัฒนาชุมชน ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.54) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.58) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.54) และงานด้านการศึกษา ($\bar{X} = 4.49$, S.D. = 0.56) ตามลำดับสามารถสรุปได้ตามภารกิจ ดังนี้

2.1 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.54) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 90.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด

2 ด้าน และอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = 0.52) ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.55) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.49$, S.D. = 0.58) และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.53)

2.2 งานด้านการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.49$, S.D. = 0.56) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 89.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน และอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.55) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.56) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.57) และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.57)

2.3 งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.58) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 90.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน และอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.51) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.57) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.47$, S.D. = 0.62) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.60)

2.4 งานด้านพัฒนาชุมชน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.54) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 90.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน และอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.49) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.50) ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.54) และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.63)

2.5 งานด้านสาธารณสุข โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = 0.61) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 91.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.64) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = 0.63) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.61) และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.67) ตามลำดับ

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