

รายงานผลการสำรวจ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลลำดวน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ 2563

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
กันยายน 2563

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ลำดวน อำเภอกะสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2563 ฉบับนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งวิธีการศึกษาคือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลลำดวน อำเภอกะสัง จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ซึ่งเป็นการสำรวจความพึงพอใจตามโครงการหรือภารกิจของงานการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการศึกษา ด้านการจัดเก็บภาษี ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน และด้านถนน ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีกรอบการประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

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

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ลำดวน อำเภอกะสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2563

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำดวน อำเภอกะสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ตามภาระงานหลักทั้ง 5 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.53) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 91.20 สามารถสรุปได้ตามภารกิจ ดังนี้

2.1 ด้านการศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = 0.54) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 91.40 และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.54) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 92.40 ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = 0.55) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 91.60 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.55) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 91.00 และด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.53) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 90.80

3. ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3.1 ความคิดเห็นที่พึงพอใจ

1. มีการกำหนดระยะเวลาในการให้บริการอย่างเหมาะสม และตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ
2. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม และที่นั่งขณะรอรับบริการอย่างเพียงพอ
3. มีป้ายบอกข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ที่มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

3.2 ความคิดเห็นที่ไม่พึงพอใจ

1. ควรมีการสำรวจความต้องการในการพัฒนา/ปรับปรุงชุมชนที่สะท้อนถึงปัญหาของชุมชนที่แท้จริง
2. ควรมีการจัดทำโครงการที่เป็นการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นอย่างทั่วถึง

3.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการ

1. ควรจัดช่องทางการให้บริการให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น
2. ควรจัดให้มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการให้มีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น
3. ควรมีการจัดโครงการบริการนอกสถานที่ให้บริการแก่ประชาชน