

รายงานผลการสำรวจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ 2563

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

กันยายน 2563

คำนำ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ ได้เห็นชอบให้สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2563 นั้น

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติ ด้านคุณภาพการให้บริการ ตามโครงการหรือภารกิจของงานการให้บริการแต่ละด้าน มีกรอบการประเมินแต่ละด้าน ประกอบด้วย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การสำรวจความพึงพอใจนี้สำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์ช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากหลายฝ่าย คณะทำงานขอกราบขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานราชการต่าง ๆ ทุกท่าน ที่ช่วยให้การดำเนินโครงการนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ท้ายนี้ คณะทำงานขอขอบพระคุณนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล หัวหน้าส่วนทุกส่วน และเจ้าหน้าที่พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ตลอดจนประชาชนในเขตพื้นที่ทุกท่าน ที่ได้ให้ข้อมูลและความคิดเห็นในการเก็บรวบรวมข้อมูล มา ณ โอกาสนี้

คณะทำงานสำรวจความพึงพอใจ
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

30 กันยายน 2563

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2563 ฉบับนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งวิธีการศึกษาคือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ซึ่งเป็นการสำรวจความพึงพอใจตามโครงการหรือภารกิจของงานการให้บริการทั้ง 4 งาน ได้แก่ 1. งานด้านการเกษตร (โครงการธนาคารน้ำใต้ดินตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง) 2. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (โครงการนาโพธิ์สะอาดชุมชนน่าอยู่) 3. งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และ 4. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีกรอบการประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุ 41 - 50 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาประถมศึกษา อาชีพเกษตรกร/ประมง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปีน้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ ตามภาระงานหลักทั้ง 4 งาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57, S.D. = 0.54$) คิดเป็นร้อยละ 91.40 เมื่อพิจารณาแยกเป็นงานอยู่ในระดับมากที่สุดทุกงาน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{X} = 4.62, S.D. = 0.55$) คิดเป็นร้อยละ 92.40 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (โครงการนาโพธิ์สะอาดชุมชนน่าอยู่) ($\bar{X} = 4.58, S.D. = 0.51$) คิดเป็นร้อยละ 91.60 งานด้านการเกษตร (โครงการธนาคารน้ำใต้ดินตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง) ($\bar{X} = 4.56, S.D. = 0.50$) คิดเป็นร้อยละ 91.20 และ งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ($\bar{X} = 4.52, S.D. = 0.99$) คิดเป็นร้อยละ 90.40 ตามลำดับ สามารถสรุปได้ตามภารกิจ ดังนี้

2.1 งานด้านการเกษตร (โครงการธนาคารน้ำใต้ดินตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.50) คิดเป็นร้อยละ 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) ตามลำดับ

2.2 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (โครงการนาโพธิ์สะอาดชุมชนน่าอยู่) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = 0.52) คิดเป็นร้อยละ 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) ตามลำดับ

2.3 งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.55) คิดเป็นร้อยละ 92.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 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) ตามลำดับ

2.4 งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.49) คิดเป็นร้อยละ 90.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน และอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.61) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.59) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.58) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.49$, S.D. = 0.57) ตามลำดับ

3. ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3.1 ความคิดเห็นที่พึงพอใจ

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

3.2 ความคิดเห็นที่ไม่พึงพอใจ

1. ควรมีการจัดทำโครงการที่เป็นการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นอย่างทั่วถึง
2. ควรมีการสำรวจความต้องการในการพัฒนา/ปรับปรุงชุมชนที่สะท้อนถึง

ปัญหาของชุมชนที่แท้จริง

3.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการ

1. ควรมีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการให้ชัดเจนในบาง

กิจกรรมให้มากขึ้น

2. ควรจัดการบริการให้มีความสะดวก และรวดเร็วเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง
3. ควรจัดให้มีโครงการบริการนอกสถานที่ให้บริการให้กับประชาชนมากยิ่งขึ้น