

รายงานผลการสำรวจ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลนางรอง
อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ 2562

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
กันยายน 2562

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2562 เป็นการสำรวจ ความพึงพอใจตามภารกิจของการให้บริการทั้ง 5 งาน ได้แก่ 1) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 3) งานด้านสาธารณสุข 4) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 5) งานจัดเก็บรายได้ 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์
2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์

สรุปผล

การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2562 สามารถแบ่งการสรุปผลออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. สรุปผลที่ได้จากข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

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

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2562

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ตามภาระงานทั้ง 5 งาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.56) เมื่อพิจารณาแยกเป็นงานอยู่ในระดับมากที่สุด 3 งาน และอยู่ในระดับมาก

2 งาน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = 0.50) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ($\bar{X} = 4.49$, S.D. = 0.59) งานจัดเก็บรายได้ ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.53) งานด้านสาธารณสุข ($\bar{X} = 4.47$, S.D. = 0.60) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.56) สามารถสรุปได้ตามภารกิจ ดังนี้

2.1 งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของต่อคุณภาพการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน การขออนุญาตโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน ได้แก่ ด้านด้านขั้นตอนการให้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านช่องทางการ จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ

2.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานและการจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ และอยู่

ในระดับมาก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ) จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น และจุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ ด้านขั้นตอนการให้บริการดังนี้ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ ความรวดเร็วในการให้บริการ และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)

2.3 งานด้านสาธารณสุข

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของต่อคุณภาพการให้ งานด้านสาธารณสุข โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ที่ที่นี้รอฟังเพื่อสำหรับผู้มารับบริการ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ และอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย และ ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น และ ด้านขั้นตอนการให้บริการความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) ความรวดเร็วในการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว

2.4 งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ และที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ และอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบาย และตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน ด้านช่องทางการให้บริการ ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย จุด/ช่องการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ จุด/ช่องการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย และจุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย และด้านขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว)

2.5 งานจัดเก็บรายได้

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของต่อคุณภาพการให้ งานจัดเก็บรายได้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ และที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ และอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ มีความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย จุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือ

ทันสมัยจุด/ช่องการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอและ จุด/ช่องการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน และด้านขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)

3. ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3.1 ความคิดเห็นที่พึงพอใจ

1. พึงพอใจในสถานที่และการทำงาน การให้บริการของเจ้าหน้าที่
2. พึงพอใจในสวัสดิการ
3. องค์การบริหารส่วนตำบล มีจุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย
4. องค์การบริหารส่วนตำบล มีการจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่าง

เพียงพอ

3.2 ความคิดเห็นที่ไม่พึงพอใจ

1.การให้บริการของกองช่างและจำนวนเจ้าหน้าที่มีมากเกินไปจนกว่าความจำเป็นแต่ไม่ทำงาน โดยเฉพาะกองช่าง

2.ขั้นตอนการให้บริการมากจนเกินไป

3.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่ควรให้ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และดูแลและติดตามผลงานที่ชุมชนดำเนินการไว้ให้เป็นประโยชน์ต่อชุมชนเพิ่มมากขึ้น

2.. อยากให้จัดสรรงบประมาณการทำทรายน้ำหมู2

3.แนะนำให้อบรมเจ้าหน้าที่เฉพาะส่วนหรือเฉพาะบุคคลเพื่อให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ขึ้น