

รายงานผลการสำรวจ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ 2563

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
กันยายน 2563

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2563 ฉบับนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งวิธีการศึกษาคือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ซึ่งเป็นการสำรวจความพึงพอใจตามโครงการหรือภารกิจของงานการให้บริการทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสาธารณสุข ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และด้านการจัดเก็บรายได้ ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีกรอบการประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

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

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2563

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ตามภาระงานหลักทั้ง 6 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.54) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 92.80 สามารถสรุปได้ตามภารกิจ ดังนี้

2.1 ด้านการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.54) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 92.40 และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$, S.D. = 0.54) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 94.00 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.51) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 92.40 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.60) คิดเป็น

ร้อยละของความพึงพอใจ 92.00 และด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = 0.52) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 91.80

2.2 ด้านโครงสร้างพื้นฐานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.52) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 92.60 และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$, S.D. = 0.48) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 93.40 ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.50) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 92.60 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.54) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 62.40 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.58) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 92.00

2.3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$, S.D. = 0.54) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 93.00 และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$, S.D. = 0.53) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 93.40 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$, S.D. = 0.52) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 93.20 ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.58) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 92.80 และด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.56) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 92.60

2.4 ด้านสาธารณสุขโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$, S.D. = 0.55) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 93.20 และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับเท่ากันคือ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$, S.D. = 0.56 และ 0.55) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 93.60 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$, S.D. = 0.55) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 93.00 และด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.54) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 92.60

2.5 ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.54) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 92.60 และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$, S.D. = 0.52) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 93.20 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$, S.D. = 0.52) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 93.00 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.56) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 92.80 และด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.60) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 92.00

2.6 ด้านการจัดเก็บรายได้โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$, S.D. = 0.55) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 93.40 และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับ

มากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$, S.D. = 0.55) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 93.80 ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$, S.D. = 0.55) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 93.60 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$, S.D. = 0.58) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 93.40 และด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$, S.D. = 0.54) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 93.20

3. ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3.1 ความคิดเห็นที่พึงพอใจ

1. มีขั้นตอนในการให้บริการที่เป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน
2. มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบในหน้าที่ และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน

3.2 ความคิดเห็นที่ไม่พึงพอใจ

1. ควรมีการสำรวจความต้องการในการพัฒนา/ปรับปรุงชุมชนที่สะท้อนถึงปัญหาของชุมชนที่แท้จริง

2. ควรมีการจัดทำโครงการที่เป็นการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นอย่างทั่วถึง

3.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการ

1. ควรมีผังแสดงลำดับขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน
2. ควรจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม และที่นั่งขณะรอรับบริการให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ
3. ควรมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2563 เป็นการสำรวจความพึงพอใจตามภารกิจของการให้บริการทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี 2) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 3) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4) ด้านสาธารณสุข 5) ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และ 6) ด้านการจัดเก็บรายได้ ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีกรอบการประเมิน 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 2563 สามารถแบ่งการสรุปผลออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. สรุปผลที่ได้จากข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

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

2. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2563

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ตามภาระงานหลักทั้ง 6 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ใน

ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.54) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 92.80 สามารถสรุปได้ตามตาราง ดังนี้

2.1 ด้านการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เช่น ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ และมีความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ และตามลำดับก่อน - หลังด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ความเพียงพอและเหมาะสมของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ และสะดวกต่อการใช้บริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัย และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณชนาติ่ม และที่นั่งขณะรอรับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และมีการวางตัวอย่างเหมาะสม เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในหน้าที่ และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และขั้นตอนการรับบริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ และด้านช่องทางการให้บริการ เช่น มีการจัดโครงการบริการนอกสถานที่ ให้บริการแก่ประชาชน มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ เป็นต้น ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน มีกล่อรับฟังปัญหา และข้อคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการ และมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน

2.2 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐานรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เช่น ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ และตามลำดับก่อน - หลัง และมีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน ด้านช่องทางการให้บริการ เช่น มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชนมีกล่อรับฟังปัญหา และข้อคิดเห็นของ

ประชาชนที่มาใช้บริการ มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ เป็นต้น ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน และมีการจัดโครงการบริการนอกสถานที่ให้บริการแก่ประชาชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัย ความเพียงพอและเหมาะสมของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ และสะดวกต่อการใช้บริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม และที่นั่งขณะรอรับบริการ และมีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และมีการวางตัวอย่างเหมาะสม เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในหน้าที่ และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และขั้นตอนการรับบริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ

2.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ความเพียงพอและเหมาะสมของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ และสะดวกต่อการใช้บริการ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะน้ำดื่ม และที่นั่งขณะรอรับบริการ และเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในหน้าที่ และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และขั้นตอนการรับบริการ และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และมีการวางตัวอย่างเหมาะสม ด้านขั้นตอนการให้บริการ เช่น มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ และตามลำดับก่อน - หลัง ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ และขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน และด้านช่องทางการให้บริการ เช่น มีกล่องรับฟังปัญหา และข้อคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน มีการจัดโครงการบริการนอกสถานที่ให้บริการแก่ประชาชน มีความหลากหลายของช่อง

ทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ เป็นต้น และมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน

2.4 ด้านสาธารณสุข

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุขโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เช่น ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ และตามลำดับก่อน - หลัง ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และมีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในหน้าที่ และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และขั้นตอนการรับบริการ และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และมีการวางตัวอย่างเหมาะสม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ และสะดวกต่อการใช้บริการ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ความเพียงพอและเหมาะสมของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะน้ำดื่ม และที่นั่งขณะรอรับบริการ และเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัย และด้านช่องทางการให้บริการ เช่น มีการจัดโครงการบริการนอกสถานที่ให้บริการแก่ประชาชน มีกล่องรับฟังปัญหา และข้อคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ เป็นต้น และมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน

2.5 ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ เช่น มีการจัดโครงการบริการนอกสถานที่ให้บริการแก่ประชาชน มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ เป็นต้น มีกล่องรับฟังปัญหา และข้อคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน และมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการให้บริการ เช่น

การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และขั้นตอนการรับบริการเจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และมีการวางตัวอย่างเหมาะสม เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ และเจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในหน้าที่ และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะน้ำดื่ม และที่นั่งขณะรอรับบริการ การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ และสะดวกต่อการใช้บริการ ความเพียงพอและเหมาะสมของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย และเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัย และด้านขั้นตอนการให้บริการ เช่น มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน การให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ และตามลำดับก่อน - หลัง และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ

2.6 ด้านการจัดเก็บรายได้

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการจัดเก็บรายได้โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และมีการวางตัวอย่างเหมาะสม เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และขั้นตอนการรับบริการ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในหน้าที่ และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ เช่น มีการจัดโครงการบริการนอกสถานที่ให้บริการแก่ประชาชน มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ เป็นต้น มีกล่องรับฟังปัญหา และข้อคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน และมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะน้ำดื่ม และที่นั่งขณะรอรับบริการ ความเพียงพอและเหมาะสมของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัย มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย และการจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ และสะดวกต่อการใช้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ เช่น ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอน

ในการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน และมีความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ และตามลำดับก่อน - หลัง

3. ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3.1 ความคิดเห็นที่พึงพอใจ

1. มีขั้นตอนในการให้บริการที่เป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน
2. มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบในหน้าที่ และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน

3.2 ความคิดเห็นที่ไม่พึงพอใจ

1. ควรมีการสำรวจความต้องการในการพัฒนา/ปรับปรุงชุมชนที่สะท้อนถึงปัญหาของชุมชนที่แท้จริง

2. ควรมีการจัดทำโครงการที่เป็นการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นอย่างทั่วถึง

3.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการ

1. ควรมีผังแสดงลำดับขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน
2. ควรจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม และที่นั่งขณะรอรับบริการให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ
3. ควรมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น

อภิปรายผล

การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2563 สามารถอภิปรายผลการสำรวจได้ดังนี้

1. ด้านการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ เนื่องจาก การให้บริการด้านการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีมีขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน มีผังแสดงลำดับขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการ และมีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ที่มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม และมีการจัดสถานที่และอุปกรณ์อย่างเป็นระเบียบ และสะดวกต่อการใช้