

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2562 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจ และจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลับพลา อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2562 ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลพลับพลา 8,409 คน ใ้กลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษา จำนวน 400 คน ซึ่งได้จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่าง ๆ รวม 18 หมู่บ้าน และทำการสุ่มหมู่บ้านด้วยวิธีการจับฉลากแบบไม่ใส่คืนมา 13 หมู่บ้าน และในแต่ละหมู่บ้านสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) ของประชากรในแต่ละหมู่บ้าน สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจลักษณะประชากรกลุ่มตัวอย่างพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 58.25) ส่วนมากมีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 49.25) ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 74.25) ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร (ร้อยละ 56.50) ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 4,001 - 6,000 บาท (ร้อยละ 40.70) ส่วนมากเคยมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อขอรับบริการเกี่ยวกับงานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี (ร้อยละ 28.20) ส่วนใหญ่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2562 และได้รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลพลับพลาส่วนใหญ่จากเสียงตามสาย

การสำรวจความพึงพอใจพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลับพลาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.81) มีความพึงพอใจมากที่สุดด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (\bar{X} = 4.83) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ (\bar{X} = 4.82) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (\bar{X} = 4.81) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้าน พบว่า

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่องการให้บริการตามที่ขอรับบริการ ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน เหมาะสมมากที่สุด ($\bar{X} = 4.89$) รองลงมา คือ เรื่องระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.87$) และเรื่องการติดต่อประสานงานมีความสะดวกรวดเร็ว เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.84$) ตามลำดับ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่องมีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึงมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) รองลงมา คือ เรื่องมีการให้บริการนอกเวลาทำการ ($\bar{X} = 4.82$) และเรื่องมีหลากหลายช่องทางในการให้บริการ เช่น อินเทอร์เน็ต การให้บริการทางโทรศัพท์ ($\bar{X} = 4.81$) ตามลำดับ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการทำงานมากที่สุด ($\bar{X} = 4.92$) รองลงมา คือ เรื่องเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี ($\bar{X} = 4.87$) และเรื่องเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง ($\bar{X} = 4.84$) ตามลำดับ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการพอใจเรื่องสถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) รองลงมา คือ เรื่องสถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ ($\bar{X} = 4.83$) และเรื่องการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง พัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ มีความเหมาะสมและเพียงพอ ($\bar{X} = 4.81$) ตามลำดับ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการแยกตามภาระงาน พบว่า

1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ผู้รับบริการพอใจด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.81$) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.80$) ตามลำดับ

2) งานด้านรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.80$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.79$) ตามลำดับ

3) งานด้านการศึกษา ผู้รับบริการพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.80$) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.79$) ตามลำดับ

4) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.82$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.80$) ตามลำดับ

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลับพลาในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 96.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอดีด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 95.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอดีด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลับพลา จะเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลพลับพลา มีการพัฒนาการให้บริการเพิ่มขึ้น โดยในภาพรวมระดับความพึงพอใจระหว่างปี พ.ศ. 2561 ถึงปี พ.ศ. 2562 เพิ่มจากร้อยละ 96.00 เป็นร้อยละ 96.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะเห็นว่าด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 95.80 เป็นร้อยละ 96.40 ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 95.40 เป็นร้อยละ 95.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 96.40 เป็นร้อยละ 96.60 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 96.00 เป็นร้อยละ 96.20

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลับพลาแยกตามงานสำคัญ 4 งาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลับพลา โดยภาพรวมทั้ง 4 งานอยู่ในระดับร้อยละ 96.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายภาระงานพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอดีงานด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับร้อยละ 95.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอดีงานด้านการศึกษา อยู่ในระดับร้อยละ 95.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม จากการสำรวจพบว่าประชาชนที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพลับพลาว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วดี ด้านเอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อน

เจ้าหน้าที่เป็นผู้ดูแลจัดการเรื่องเอกสารให้เป็นอย่างดี ระยะเวลารอคอยในการให้บริการไม่นาน เจ้าหน้าที่ให้บริการ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้คำแนะนำช่วยเหลือเรื่องต่างๆได้ดี มีความตั้งใจและพร้อมในการให้บริการดีมาก และมีความเป็นกันเองดี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก บริเวณภายในสำนักงานมีความสะอาดเรียบร้อยดี มีที่นั่งรอรับบริการ สถานที่จอดรถเพียงพอ

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติม คือ ในปีนี้องค์การบริหารส่วนตำบลพลับพลา มีการพัฒนาที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีการช่วยเหลือประชาชนในพื้นที่ดีขึ้น เมื่อมีการร้องขอความช่วยเหลือจะมีการประสานงานให้ให้ความช่วยเหลือได้เร็วขึ้น งานด้านการจัดเก็บภาษี มีการแจ้งเตือนล่วงหน้าและออกให้บริการจัดเก็บภาษีภายในหมู่บ้านทำให้ประชาชนได้รับความสะดวก เจ้าหน้าที่ให้บริการดี บริเวณโดยรอบสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลมีการจัดการที่ดี มีถังขยะไว้ให้บริการ มีการจัดเก็บขยะและทำความสะอาดบริเวณโดยรอบดี แต่หมู่บ้านที่ห่างไกลออกไปยังไม่มี การดำเนินการเรื่องการจัดการขยะ ต้องการให้ออบต.ดำเนินการเรื่องนี้ด้วย งานด้านโยธา เมื่อไปติดต่อขอรับบริการเจ้าหน้าที่ให้คำอธิบาย ให้ข้อมูลที่ชัดเจนดี ระยะเวลารอคอยไม่นาน แต่ต้องการให้มีการคิดอัตราค่าธรรมเนียมการเขียนแบบบ้านให้ถูกลง ครูศูนย์พัฒนาเด็กเล็กดูแลเอาใจใส่เด็กนักเรียนดี มีอุปกรณ์การเรียนที่ดีเหมาะสมพอดีกับเด็ก และมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาปรับปรุง คือ ต้องการให้ออบต.ทำการสำรวจและปรับปรุงเรื่องท่อระบายน้ำ ต้องการให้เจ้าหน้าที่ออกพบปะประชาชนให้บ่อยครั้งขึ้น เพื่อให้ประชาชนได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นหรือร้องเรียนเรื่องต่างๆ ได้มากขึ้น