



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มี
ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขามเฒ่า

อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา

ประจำปีงบประมาณ 2565

โดย ศูนย์บริการวิชาการด้านบริหารธุรกิจ

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

บทสรุปผู้บริหาร

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขามเฒ่า อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนในเขตตำบลขามเฒ่า อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 400 คน วิเคราะห์โดยค่าความถี่ ร้อยละ และทดสอบสมมุติฐานด้วยการวิเคราะห์ T-test และ F-test One Way Analysis of Variance หากพบความแตกต่างจะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Least-Significant Difference: LSD

ผลจากการศึกษาวิจัยพบว่า **ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขามเฒ่า อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมาอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 คิดเป็นร้อยละ 98.70** จากผลคะแนนเต็ม 5 คะแนน และแสดงเป็นรายด้านตามลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านขั้นตอนในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 99.0 รองลงมาด้านช่องทางในการบริการ คิดเป็นร้อยละ 98.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.60 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 98.40 ตามลำดับ โดยสามารถแยกเป็นรายด้านได้ดังนี้

1) ด้านขั้นตอนในการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 คิดเป็นร้อยละ 97 จากผลคะแนนเต็ม 5 คะแนน และแสดงเป็นรายข้อเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แต่ละขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 99.20 รองลงมา ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 99.00 ความรวดเร็วในการให้บริการ และขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก คิดเป็นร้อยละ 98.15 ตามลำดับ

2) ด้านช่องทางในการบริการ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 98.80 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน และแสดงเป็นรายข้อเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ และมีการให้บริการในช่องทางอื่นๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา หรือการให้บริการล่วงหน้า มีการจัดประชุมเพื่อเป็นการแจ้งข้อมูลข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ 99.35 มีการจัดประชุมเพื่อเป็นการแจ้งข้อมูลข่าวสาร มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการเช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 98.90 มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ คิดเป็น ร้อยละ 97.60 ตามลำดับ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 คิดเป็นร้อยละ 98.52 จากผลคะแนนเต็ม 5 คะแนน และแสดงเป็นรายชื่อเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ความเต็มใจในการให้บริการ และมีความรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 99.10 รองลงมาคือ การปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาคเที่ยงธรรม การให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถาม และความรู้ความสามารถในเรื่องที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 99.00 การต้อนรับในการให้บริการและมีความเอาใจใส่ การแต่งกายมีความเหมาะสม และความสุจริตซื่อตรง คิดเป็นร้อยละ 98.50 วาจาไพเราะน่าฟัง คิดเป็นร้อยละ 98.50 กิริยาท่าทาง ความสุภาพ คิดเป็นร้อยละ 97.05 ตามลำดับ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 คิดเป็นร้อยละ 98.47 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน และแสดงเป็นรายชื่อเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ความเพียงพอของที่จอดรถ คิดเป็นร้อยละ 99.30 รองลงมาคือ ความสะอาดของห้องสุขา คิดเป็นร้อยละ 99.10 ความเพียงพอของที่นึ่งคอยรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 98.95 ความเป็นสัดส่วนของสถานที่ให้บริการ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ และมีจุดคัดกรองความปลอดภัย เช่น จุดวัดอุณหภูมิเจลแอลกอฮอล์ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 98.45 ความทันสมัยของเครื่องมือ/อุปกรณ์ คิดเป็นร้อยละ 97.80 และความชัดเจนของป้ายบอกทาง/ป้ายประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 96.2 ตามลำดับ

นอกจากนี้ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนงานในองค์การบริหารส่วนตำบลขามเฒ่า อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 คิดเป็นร้อยละ 98.85 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน และแสดงเป็นรายส่วนงานตามลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า งานด้านสาธารณสุข ส่งเสริมสนับสนุนการบริการสาธารณสุขมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.20 รองลงมา คือ งานด้านโยธา/การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 99.00 งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 98.60

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

1) อายุ มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลขามเฒ่า อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งแสดงให้เห็นว่าประชาชนที่มีอายุ 18-40 ปี จะมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51-60 ปีขึ้นไป ซึ่งแสดงให้เห็นว่าทางองค์การบริหารส่วนตำบลฯ ได้มีการจัดสิ่งสนับสนุนในการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดี และเพื่อเป็นการยกระดับการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขามเฒ่าอย่างต่อเนื่องควรมีการวางแผนในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร เช่น บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จัดสาธารณะในการให้บริการ และการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ เป็นต้น

2) การจัดโครงการ ทางองค์การบริหารส่วนตำบล ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการคิด เสนอโครงการ รวมถึงมีการแสดงความคิดเห็นต่อกิจกรรมหรือโครงการที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งจะเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยในการพัฒนาท้องถิ่นโดยที่ประชาชนมีส่วนร่วม ซึ่งจะก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนต้องการให้มีการพัฒนาด้านความชัดเจนของป้ายบอกทาง/ป้ายประชาสัมพันธ์ ความทันสมัยของเครื่องมือ/อุปกรณ์ และด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการ อาจมีพัฒนา ปรับปรุง แนวคิด 5 ส. มาใช้ในการบริหารจัดการภายในองค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีการกำหนดเกณฑ์การปฏิบัติที่ชัดเจนถึงการทำกิจกรรม รวมถึงมีการกำหนดตัวชี้วัดในการทำงานกิจกรรมที่มีความเหมาะสม และมีการตรวจติดตามอยู่เสมอ รวมถึงการให้ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการตรวจติดตามผลการปฏิบัติงาน ก็จะทำให้เกิดการพัฒนางานอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ การให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบล