

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2561 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2561 ในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ 13,970 คน ใช้กลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษา จำนวน 400 คน ซึ่งได้จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่าง ๆ รวม 9 หมู่บ้าน และในแต่ละหมู่บ้านสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) ของประชากรในแต่ละหมู่บ้าน สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจลักษณะประชากรกลุ่มตัวอย่างพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 59.00) ส่วนมากมีอายุระหว่าง 41-50 ปี (ร้อยละ 37.75) ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 40.50) ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร (ร้อยละ 40.00) ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 6,001 - 8,000 บาท (ร้อยละ 28.25) ส่วนมากเคยมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อขอรับบริการเกี่ยวกับงานด้านรายได้หรือภาษี (ร้อยละ 26.28) ส่วนใหญ่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการในช่วงเดือนมีนาคม 2561 และได้รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอส่วนใหญ่จากเสียงตามสาย

การสำรวจความพึงพอใจพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.65) มีความพึงพอใจมากที่สุดด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.66) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}$ = 4.65) และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.64) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้าน พบว่า

1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่องแบบฟอร์ม/คำร้องต่างๆ และตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มมีความชัดเจน เข้าใจง่ายมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$) รองลงมา คือ เรื่องให้บริการด้วยความโปร่งใสยุติธรรม ($\bar{X} = 4.68$) และเรื่องระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับงาน ($\bar{X} = 4.64$)ตามลำดับ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่องมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ทางโทรศัพท์ ฯลฯ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$) รองลงมา คือ เรื่องมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการงานต่างๆ อย่างทั่วถึง ($\bar{X} = 4.70$) และเรื่องมีป้ายแสดงช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.63$) ตามลำดับ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่องให้บริการด้วยความเป็นกันเองสุภาพ และเป็นมิตรกับประชาชนมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) รองลงมา คือ เรื่องมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ และให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.71$) และเรื่องดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.70$)ตามลำดับ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการพอใจเรื่องสถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) รองลงมา คือ เรื่องเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์มีการจัดวางเป็นระเบียบและสะดวกต่อการใช้งาน ($\bar{X} = 4.73$) และเรื่องการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง พัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ มีความเหมาะสมและเพียงพอ ($\bar{X} = 4.70$) ตามลำดับ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการแยกตามภาระงาน พบว่า

1) งานด้านรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการพอใจด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$) รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.65$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.64$) ตามลำดับ

2) งานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ผู้รับบริการพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$) รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.65$) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.64$) ตามลำดับ

3) งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$) รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.64$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.63$) ตามลำดับ

4) งานด้านการให้บริการด้านการศึกษาก่อนวัยเรียน ผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.66) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}$ = 4.64) และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.63) ตามลำดับ

5) งานด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ ผู้รับบริการพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.65) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.64) และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.63) ตามลำดับ

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 93.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 92.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 พิจารณาช่องทางในการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 92.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 พิจารณาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 93.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 และพิจารณาสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 93.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9

เมื่อพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอจะเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลจอหอมีการพัฒนาการให้บริการเพิ่มขึ้น โดยในภาพรวมระดับความพึงพอใจระหว่างปี พ.ศ. 2560 ถึงปี พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 92.60 เป็นร้อยละ 92.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะเห็นว่าด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 92.60 เป็นร้อยละ 92.60 ด้านช่องทางในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 92.20 เป็นร้อยละ 92.20 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 93.00 เป็นร้อยละ 93.00 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 92.80 เป็นร้อยละ 92.80

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอแยกตามงานสำคัญ 5 งาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ โดยภาพรวมทั้ง 5 งานอยู่ในระดับร้อยละ 92.85 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายภาระงานพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่องานด้านการให้บริการด้านการศึกษาก่อนวัยเรียนอยู่ในระดับร้อยละ 93.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 พิจารณางานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างอยู่ในระดับร้อยละ 93.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 พิจารณางานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์อยู่ในระดับร้อยละ 92.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9

ในระดับ 9 พอใจงานด้านการให้บริการด้านการศึกษาก่อนวัยเรียนอยู่ในระดับร้อยละ 92.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 และพอใจงานด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่ออยู่ในระดับร้อยละ 92.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม จากการสำรวจพบว่าประชาชนที่มารับบริการมีความคิดเห็นต่อการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอในปีงบประมาณ 2561 นี้ ประชาชนผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอว่า มีการปรับปรุงการให้บริการที่ดีขึ้นกว่าปีที่ผ่านมา ดังนี้ ด้านขั้นตอนกระบวนการทำงาน ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก เมื่อมีการรับเรื่องร้องเรียนและแก้ไขได้เร็วขึ้น ระยะเวลารอคอยเพื่อรอรับบริการไม่นาน ด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์งานต่างๆ ของ อบต. ได้ทั่วถึงมากขึ้น เสียงตามสายมีการปรับปรุงชัดเจนดี ด้านเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ในการให้บริการมากขึ้น และมีการติดตามข่าวสารการเคลื่อนไหวของเหตุการณ์ต่างๆ ในชุมชน และให้การช่วยเหลือได้เร็วขึ้น มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และให้คำแนะนำดี มีความเป็นกันเอง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภายในสำนักงานมีความสะอาด แต่ที่นั่งรอคอยการรับบริการบริเวณด้านหน้ามีจำนวนน้อย บริเวณรอบๆ สำนักงานมีภูมิทัศน์ที่สวยงาม สะอาด ต้นไม้ร่มรื่นเป็นระเบียบ สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ และมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติม คือ การร้องเรียนเรื่องน้ำประปาจากปีที่ผ่านมา น้ำประปาไม่สะอาด น้ำมีกลิ่นเหม็น ในปีนี้ ทาง อบต. มีการแก้ไขปัญหาดีขึ้น น้ำไม่มีกลิ่น มีความสะอาดมากขึ้น รวมทั้งระบบสาธารณูปโภคต่างๆ มีการพัฒนาปรับปรุงที่ดีขึ้น เช่น ไฟฟ้าส่องสว่าง มีการเพิ่มจุดไฟส่องสว่างบริเวณริมทางมากขึ้น ถนนมีการวางท่อเพื่อป้องกันน้ำท่วมขัง แต่ต้องการให้ทำการเร่งวางท่อ เนื่องจากส่งผลต่อการจราจรและการค้าขาย การกำจัดขยะ อบต. ที่มีการพัฒนาดีขึ้นโดยทาง อบต. ได้มีการจัดหาจุดทิ้งขยะและจำนวนถังขยะไปยังจุดชุมชนต่างๆ เพิ่มมากขึ้น การจัดเก็บขยะมีการจัดเก็บบ่อยครั้งขึ้น ทำให้ไม่มีขยะล้นถัง และยังมี การรณรงค์เรื่องการคัดแยกขยะอันตรายทำให้ประชาชนทราบว่าควรมีวิธีการกำจัดขยะอันตรายอย่างไร แต่ต้องการให้มีจัดหาถังแยกขยะอันตรายตามจุดชุมชนให้มากขึ้น