

รายงานผล
การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์



องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์
อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ โดยวัดความพึงพอใจจากการเข้ารับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ซึ่งประกอบด้วย ๖ ภารกิจ คือ ภารกิจที่ ๑ การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข ภารกิจที่ ๒ การให้บริการของงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ภารกิจที่ ๓ การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี และภารกิจที่ ๔ การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ภารกิจที่ ๕ การให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และภารกิจที่ ๖ การให้บริการของงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ไฟฟ้า ถนน) ซึ่งในแต่ละภารกิจได้วัดผลความพึงพอใจออกเป็น ๔ ด้าน ดังนี้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

การดำเนินการในการสำรวจครั้งนี้ ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan ประกอบด้วย ๖ ภารกิจ ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน ๓๑๐ ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ เป็นแบบสอบถามที่ผู้สำรวจสร้างขึ้นแบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ ๑ แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการจำนวน ๖ ข้อ ส่วนที่ ๒ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ เป็นแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า ซึ่งผู้สำรวจสร้างขึ้นตามวิธีการสร้างเครื่องมือของ Likert ชนิด ๕ ตัวเลือก แสดงให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจของผู้ถูกสัมภาษณ์ จำนวน ๒๐ ข้อ และส่วนที่ ๓ ได้ให้คำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นในการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการในแต่ละด้าน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจตั้งแต่ ๔.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป หมายถึงผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด เกณฑ์การให้คะแนน ๑๐ คะแนน (เต็ม ๑๐๐ หากค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ถึง ๒.๕๐ คิดเป็นน้อยกว่าร้อยละ ๕๐ หมายถึงผู้รับบริการไม่พอใจคุณภาพการให้บริการ เกณฑ์การให้คะแนน ๐ คะแนน (เต็ม ๑๐)

สรุปผลการสำรวจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ สรุปได้ว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทั้ง ๖ ภารกิจ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

๑. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุขในภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๘๓) เมื่อจำแนกรายด้านพบว่า การให้บริการในภาพรวมของงานด้านสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมของงาน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๙๔)

๒. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพในภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๘๕) เมื่อจำแนกรายด้านพบว่า การให้บริการของงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมของงาน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๙๐)

๓. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและ

สวัสดิการสังคมในภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๘๖) เมื่อจำแนกรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๙๐)

๔. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านรายได้หรือภาษี องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีในภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๘๓) เมื่อจำแนกรายด้านพบว่า การให้บริการของงานด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่ที่โปร่ง การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๘๖)

๕. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยในภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๘๖) เมื่อจำแนกรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๙๐)

๖. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ไฟฟ้า ถนน) องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ไฟฟ้า ถนน)ในภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๙๐) เมื่อจำแนกรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพไว้ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๙๓)

สรุประดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง ๖ ด้าน /คะแนน และการแปลค่า

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ ได้รับความพึงพอใจในภาพรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๘๕) คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐% คะแนนที่ได้ ๑๐ คะแนน โดยเมื่อพิจารณาในรายการกิจ ได้ผลความพึงพอใจเรียงตามลำดับ ดังนี้

๖.๑ การให้บริการของงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน(ไฟฟ้า ถนน) ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๙๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๐ คะแนนที่ได้ ๑๐ คะแนน

๖.๒ การให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๘๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐% คะแนนที่ได้ ๑๐ คะแนน

๖.๓ การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๘๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐% คะแนนที่ได้ ๑๐ คะแนน

๖.๔ การให้บริการของงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด(ค่าเฉลี่ย ๔.๘๕) คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐% คะแนนที่ได้ ๑๐ คะแนน

๖.๕ การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๘๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๐% คะแนนที่ได้ ๑๐ คะแนน

๖.๖ การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๘๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๐% คะแนนที่ได้ ๑๐ คะแนน

ดังจะแสดงข้อมูลในตาราง ต่อไปนี้

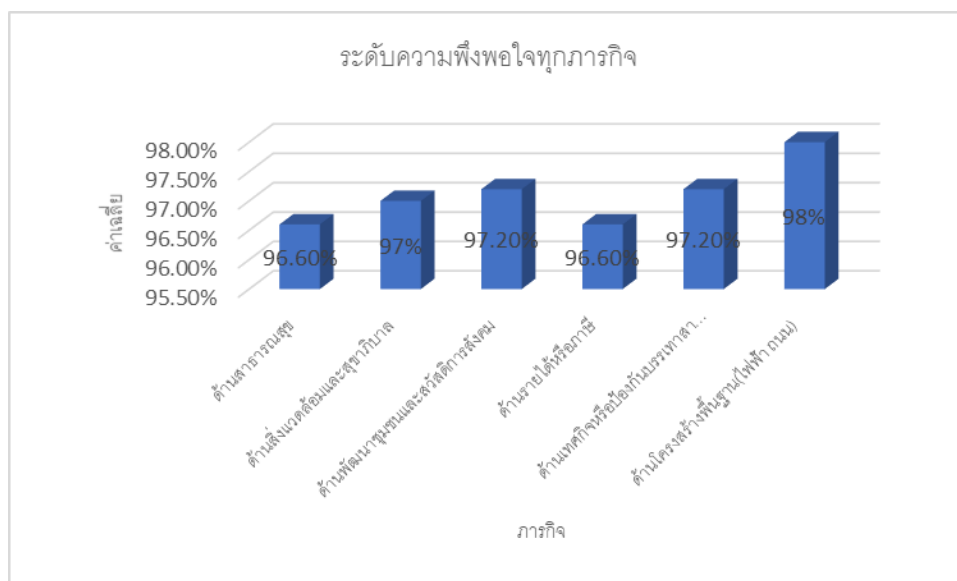
ตารางที่ ๑ ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทั้ง ๖ ด้าน /คะแนน และการแปลค่า

ที่	ภารกิจ	ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ			
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	คะแนน	การแปลค่า
๑	งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน(ไฟฟ้า ถนน)	๔.๙๐	๙๘.๐๐	๑๐	มากที่สุด
๒	งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	๔.๘๖	๙๗.๒๐	๑๐	มากที่สุด
๓	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๔.๘๖	๙๗.๒๐	๑๐	มากที่สุด
๔	งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	๔.๘๕	๙๗.๐๐	๑๐	มากที่สุด
๕	งานด้านรายได้หรือภาษี	๔.๘๓	๙๖.๖๐	๑๐	มากที่สุด
๖	งานด้านสาธารณสุข	๔.๘๓	๙๖.๖๐	๑๐	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง ๖ ภารกิจ		๔.๘๕	๙๗.๐๐	๑๐	มากที่สุด

ภาพที่ ๑ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทั้ง ๖ ด้าน



ภาพที่ ๒ ค่าเฉลี่ยร้อยละระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทั้ง ๖ ด้าน



ข้อเสนอแนะ

จากผลการสำรวจ พบว่า การให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ในทุกด้าน มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน เพื่อเป็นการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ ให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมดังต่อไปนี้

๑. กิจกรรมธนาคารขยะเป็นกิจกรรมที่ดี มีประโยชน์ ลดปัญหาขยะ และเพิ่มรายได้ให้กับชุมชนปลูกฝังการรักษาสิ่งแวดล้อม ควรให้มีในทุกตำบล
๒. ควรจัดทำคลองระบายน้ำรอบหมู่บ้านเพื่อลดปัญหาน้ำท่วมขัง ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์มี บ้านนาแกที่ประสบปัญหาน้ำท่วมกลางหมู่บ้าน
๓. ควรเร่งรัดซ่อมแซมถนนภายในหมู่บ้าน และถนนจากบ้านโนนสวรรค์ไปอำเภอเดชอุดมให้มีสภาพใช้งานพร้อมใช้งาน เพื่อลดปัญหาการเกิดอุบัติเหตุ ลดความเสียหายของทรัพย์สิน
๔. ควรออกตรวจสอบและซ่อมแซมตู้หยอดเหรียญน้ำมันให้ทั่วถึง เพื่อการใช้งานได้เป็นปกติเพื่อประชาชนในเขตพื้นที่จะได้รับความสะดวกในการเติมน้ำมันรถจักรยานยนต์ รถตัดหญ้า และ อื่น ๆ
๕. ควรออกตรวจสอบระบบไฟฟ้าบ้านสวนสวรรค์ เนื่องจากไฟฟ้าดับบ่อยมาก รวมถึงกรณีหลอดไฟส่องสว่างสาธารณะชำรุด เพื่อลดภาระของประชาชนในการจ่ายค่าหลอดไฟมาติดตั้งแทนหลอดที่ชำรุด
๖. ควรสำรวจและดำเนินการแก้ปัญหาเรื่องน้ำประปาไม่ค่อยไหล และ