



รายงานผลการสำรวจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ

องค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวนาไลย

อำเภอเวียงสา จังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ 2561

ดำเนินการสำรวจโดย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา น่าน

ตุลาคม 2561

คำนำ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวนาโหล อำเภอเวียงสา จังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ 2561 ฉบับนี้ เป็นผลสืบเนื่องมาจากความร่วมมือระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวนาโหลกับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา น่าน ทั้งนี้เพื่อให้ได้สารสนเทศในการตัดสินใจวางแผนพัฒนาปรับปรุงการบริหารราชการอันจะนำมาซึ่งประโยชน์สุขของประชาชน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา น่าน มีความยินดีอย่างยิ่งกับการมีส่วนร่วมในการตรวจสอบติดตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวนาโหล จนได้มาซึ่งผลการประเมินที่มีความโปร่งใส และคาดหวังว่าผลการประเมินดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ในการวางแผนพัฒนางานบริการให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อไป

การสำรวจครั้งนี้สำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์ช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และขอขอบคุณประชาชนในเขตพื้นที่ทุกท่านที่ได้ให้ข้อมูลและความคิดเห็นในการเก็บรวบรวมข้อมูลมา ณ โอกาสนี้

คณะกรรมการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา น่าน
ตุลาคม 2561

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวนาไลย์ อำเภอเวียงสา จังหวัดน่าน มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ 2) ประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ และ 3) สำรวจข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวนาไลย์ อำเภอเวียงสา จังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ 2561 จากประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวนาไลย์ อำเภอเวียงสา จังหวัดน่าน จำนวน 6,798 คน ใช้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา จำนวน 400 คน ซึ่งได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรการประมาณขนาดตัวอย่างของ Taro Yamane ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ แบบเติมคำ และเป็นมาตรฐานค่า 5 ระดับ (Rating scale) วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) สำหรับ การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการใช้เกณฑ์การคำนวณเป็นค่าคะแนนร้อยละของระดับความพึงพอใจ ผลการสำรวจพบว่า

กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 51) มีอายุมากกว่า 60 ปี (ร้อยละ 32) มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 65) มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 64) มีอาชีพเกษตรกรกรรม/ประมง (ร้อยละ 37) และมีรายได้ต่ำกว่า 5,001 บาท (ร้อยละ 75)

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวนาไลย์ อำเภอเวียงสา จังหวัดน่าน พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 คิดเป็นร้อยละ 85.28 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของงานบริการพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ทุกงานบริการ โดยงานจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.41 รองลงมาคือ งานวันเด็กแห่งชาติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 คิดเป็นร้อยละ 87.46 งานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 คิดเป็นร้อยละ 84.12 และงานบริหารจัดการขยะ ตำบลอ่าวนาไลย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 คิดเป็นร้อยละ 81.59 ตามลำดับ

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวนาไลย์ อำเภอเวียงสา จังหวัดน่าน จำแนกตามงานบริการ พบว่า

1) งานบริหารจัดการขยะ ตำบลอ่าวนาไลย์ ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 คิดเป็นร้อยละ 81.59 โดยในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันเท่ากับ 4.11 คิดเป็นร้อยละ 82.16

2) งานวันเด็กแห่งชาติ ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 คิดเป็นร้อยละ 87.46 โดยในด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.41 คิดเป็นร้อยละ 88.20

3) งานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 คิดเป็นร้อยละ 84.12 โดยในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.28 คิดเป็นร้อยละ 85.56

4) งานจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.41 โดยในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.45 คิดเป็นร้อยละ 89.09

จุดเด่นของการให้บริการและจุดที่ควรปรับปรุง/พัฒนา จำแนกตามงานบริการ มีดังนี้

1. งานบริหารจัดการขยะ ตำบลอ่าวนาไผ่

จุดเด่นของการให้บริการ: กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการมีความประทับใจเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีการบริการที่สะดวก รวดเร็ว และได้รับการฝึกอบรมเกษตรกรในหมู่บ้านให้รู้ถึงการกำจัดขยะให้เป็นปุ๋ยใช้กับพืชได้

จุดที่ควรปรับปรุง/พัฒนา: กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะให้มีบริการจัดเก็บขยะตามบ้านเรือนและรถเก็บขยะ รวมทั้งควรมีการบริหารจัดการเกี่ยวกับชาวบ้านที่เผาขยะ

2. งานวันเด็กแห่งชาติ

จุดเด่นของการให้บริการ: กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการมีความประทับใจเกี่ยวกับกิจกรรมวันเด็กที่จัดขึ้นทำให้เด็กได้รับความสนุกสนาน มีส่วนร่วมกับผู้ปกครอง และกล้าแสดงออก

จุดที่ควรปรับปรุง/พัฒนา: กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะให้มีการจัดกิจกรรมวันเด็กที่หลากหลาย จัดเป็นประจำทุกปี และควรมอบทุนการศึกษาแก่เด็ก ๆ

3. งานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ

จุดเด่นของการให้บริการ: กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการมีความประทับใจเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีการบริการที่ดี และมีความพร้อมในการให้บริการ

จุดที่ควรปรับปรุง/พัฒนา: กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะให้มีการซ่อมแซม/บำรุงรักษาไฟฟ้าตามถนนอย่างต่อเนื่อง และควรจัดสรรงบประมาณในการซ่อมแซม/บำรุงรักษาให้มากขึ้น

4. งานจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย

จุดเด่นของการให้บริการ: กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการมีความประทับใจเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีการบริการที่ดี พุดจาสุภาพ และเอาใจใส่เป็นอย่างดี

จุดที่ควรปรับปรุง/พัฒนา: กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะให้นำภาษีที่จัดเก็บได้มาปรับปรุงถนนหนทางในหมู่บ้าน และควรจัดเจ้าหน้าที่เข้ามาให้บริการที่บ้าน/หมู่บ้าน