

รายงานผลการสำรวจ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสนวน อำเภอขามันธ์ จังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ 2565

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสนวน อำเภอขาม จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ฉบับนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งวิธีการศึกษาคือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสนวน อำเภอขาม จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ซึ่งเป็นการสำรวจความพึงพอใจตามโครงการหรือภารกิจของงานการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ 1.งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 2. งานจัดเก็บรายได้และภาษี 3. งานสวัสดิการและสังคม และ 4. งานด้านสาธารณสุขตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีรอบการประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษา พบว่า

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 50 ปีขึ้นไป สถานภาพสมรสระดับการศึกษา ประถมศึกษา อาชีพเกษตรกร/ประมง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปีมากกว่า 5 ครั้ง/ปี

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสนวน อำเภอขาม จังหวัดบุรีรัมย์

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสนวน อำเภอขาม จังหวัดบุรีรัมย์ ตามภาระงานหลังทั้ง 4 งาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 91.11 สามารถสรุปได้ตามภารกิจ ดังนี้

2.1 งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เฉลี่ยอยู่ที่ ($\bar{X} = 4.59$) ร้อยละความพึงพอใจ 91.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.66$) ร้อยละความพึงพอใจ 93.20 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.61$) ร้อยละความพึงพอใจ 92.20 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.56$) ร้อยละความพึงพอใจ 91.20 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.53$) ร้อยละความพึงพอใจ 90.60

2.2 งานจัดเก็บรายได้และภาษีโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$) ร้อยละความพึงพอใจ 91.55 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจ จากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.68$) ร้อยละความพึงพอใจ 93.60 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.59$) ร้อยละความพึงพอใจ 91.80 ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.53$) ร้อยละความพึงพอใจ 90.60 และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.51$) ร้อยละความพึงพอใจ 90.20

2.3 งานสวัสดิการและสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.49$) ร้อยละความพึงพอใจ 89.75 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน และอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.53$) ร้อยละความพึงพอใจ 90.60 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.51$) ร้อยละความพึงพอใจ 90.20 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.48$) ร้อยละความพึงพอใจ 89.60 และด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.43$) ร้อยละความพึงพอใจ 88.60

2.4 งานด้านสาธารณสุข โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$) ร้อยละความพึงพอใจ 91.35 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.63$) ร้อยละความพึงพอใจ 92.60 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.61$) ร้อยละความพึงพอใจ 92.20 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.53$) ร้อยละความพึงพอใจ 90.20 และด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.50$) ร้อยละความพึงพอใจ 90

ข้อเสนอแนะ

ข้อคิดเห็นที่ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

- 1.) มีช่องทางให้บริการยังไม่หลากหลาย
- 2.) การรับฟังเสียงจากชาวบ้านให้มากขึ้น

ข้อคิดเห็นที่พึงพอใจต่อการให้บริการ

- 1.) เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการให้บริการ
- 2.) เจ้าหน้าที่อธิบายและตอบข้อสงสัยได้
- 3.) สถานที่ให้บริการสะดวกแก่การให้บริการ
- 4.) ความรวดเร็วในการให้บริการ

ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาปรับปรุง

- 1.) ทำถนนใหม่เชื่อมระหว่างหมู่ 6 กับหมู่ 7 ที่ชำรุด ทำให้เกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้ง
- 2.) ไฟฟ้ายังไม่เพียงพอ เพิ่มไฟฟ้าในซอยของหมู่ 5
- 3.) การทำถนนยังไม่ได้มาตรฐาน ทำให้ถนนเกิดการชำรุดเร็ว
- 4.) มีป้ายจราจร บอกเลี้ยวแยกข้างหน้า
- 5.) มีไฟเหลืองกระพริบตรงแยกที่เกิดอุบัติเหตุบ่อย