

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสนวน อำเภอขามันธ์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2563 ฉบับนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งวิธีการศึกษาคือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสนวน อำเภอขามันธ์ จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ซึ่งเป็นการสำรวจความพึงพอใจตามโครงการหรือภารกิจของงานการให้บริการทั้ง 5 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีกรอบการประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 41-50 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประถมศึกษา อาชีพรับจ้างทั่วไป รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ย 3-5 ครั้ง ต่อปี

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสนวน อำเภอขามันธ์ จังหวัดบุรีรัมย์

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสนวน อำเภอขามันธ์ จังหวัดบุรีรัมย์ ตามภาระงานทั้ง 5 งาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.51) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 90.23 สามารถสรุปได้ตามภารกิจดังนี้

2.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.38) ร้อยละความพึงพอใจ 85.67 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = 0.49) ร้อยละความพึงพอใจ 88.52 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.37) ร้อยละความพึงพอใจ 85.32 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = 0.27) ร้อยละความพึงพอใจ 85.24 และด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.37) ร้อยละความพึงพอใจ 83.60

2.2 งานด้านการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.49) ร้อยละความพึงพอใจ 92.09 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.66$, S.D. = 0.47) ร้อยละความพึงพอใจ 93.16 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.44) ร้อยละความพึงพอใจ 92.16

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = 0.48) ร้อยละความพึงพอใจ 91.80 และ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.56) ร้อยละความพึงพอใจ 91.24

2.3 งานด้านรายได้หรือภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = 0.53) ร้อยละความพึงพอใจ 88.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน และอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.53) ร้อยละความพึงพอใจ 90.08 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.47$, S.D. = 0.53) ร้อยละความพึงพอใจ 89.36 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = 0.54) ร้อยละความพึงพอใจ 88.56 และ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = 0.51) ร้อยละความพึงพอใจ 86.40

2.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.57) ร้อยละความพึงพอใจ 91.97 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน และอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.67$, S.D. = 0.66) ร้อยละความพึงพอใจ 93.44 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.56) ร้อยละความพึงพอใจ 92.44 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.52) ร้อยละความพึงพอใจ 92.24 และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.49$, S.D. = 0.55) ร้อยละความพึงพอใจ 89.76

2.5 งานด้านสาธารณสุข โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.57) ร้อยละความพึงพอใจ 92.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.68$, S.D. = 0.55) ร้อยละความพึงพอใจ 93.60 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.66$, S.D. = 0.56) ร้อยละความพึงพอใจ 93.24 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.66) ร้อยละความพึงพอใจ 92.60 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.52) ร้อยละความพึงพอใจ 91.92