

รายงานผลการสำรวจ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์กรบริหารส่วนตำบลโคกตูม อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วน ตำบลโคกตูม อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2565 ฉบับนี้ใช้ระเบียบวิธีการ วิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งวิธีการศึกษาคือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากประชากรที่อาศัยอยู่ในเขต พื้นที่รับผิดชอบขององค์กรบริหารส่วนตำบลโคกตูม อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ซึ่งเป็นการสำรวจความพึงพอใจตาม โครงการหรือภารกิจของงานการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ สนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค การรับ เรื่องร้องทุกข์ จัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง งานขอหนังสือรับรองสิ่งปลูกสร้าง ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีกรอบการประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อ ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การแจกแจง ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พห่าว

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 50 ปีขึ้นไป สถานภาพสมรส ระดับ การศึกษาประถมศึกษา อาชีพเกษตรกรรม/ประมง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท และ จำนวนครั้งที่ปรับปรุงโดยเฉลี่ยต่อปีมากกว่า 5 ครั้ง/ปี

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบล โคกตูม อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหาร ส่วนตำบลโคกตูม อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ตามภาระงานหลักทั้ง 4 งาน โดยรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = 0.39) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 91.50 สามารถสรุปได้ตามภารกิจ ดังนี้

2.1 สนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ การให้บริการสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.27) ร้อยละความพึงพอใจ 87.25 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับ ค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.65$, S.D. = 0.49) ร้อยละความ พึงพอใจ 93.00 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = 0.32) ร้อยละความพึงพอใจ 91.60 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.27) ร้อยละความพึงพอใจ 90.20 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.37) ร้อยละความพึงพอใจ 90.00.

2.2 การรับเรื่องร้องทุกข์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.33) ร้อยละความพึงพอใจ 95.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.75$, S.D. = 0.31)

ร้อยละความพึงพอใจ 95.0 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = 0.31) ร้อยละความพึงพอใจ 91.80 ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเท่ากัน ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.34 และ 0.34) ร้อยละความพึงพอใจ 90.20

2.3 จัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.57) ร้อยละความพึงพอใจ 88.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน และอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.55) ร้อยละความพึงพอใจ 90.6 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.51) ร้อยละความพึงพอใจ 88.2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = 0.66) ร้อยละความพึงพอใจ 87.8 และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.54) ร้อยละความพึงพอใจ 85.8

2.4 ขอหนังสือรับรองสิ่งปลูกสร้าง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = 0.36) ร้อยละความพึงพอใจ 91.4 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน และอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.33) ร้อยละความพึงพอใจ 92.6 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.39) ร้อยละความพึงพอใจ 90 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.33) ร้อยละความพึงพอใจ 86.6 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.39) ร้อยละความพึงพอใจ 86.2

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโโคกตุม อำเภอปะโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวม ประจำปีงบประมาณ 2565 จำนวน 4 งาน ได้แก่ 1) สนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค 2) การรับเรื่องราวร้องทุกข์ 3) จัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และ 4) งานขอหนังสือรับรองสิ่งปลูกสร้าง

ตาราง 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโโคกตุม อำเภอปะโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมแต่ละงาน

งาน	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. สนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค	4.56	0.27	91.20	มากที่สุด
2. การรับเรื่องราวร้องทุกข์	4.76	0.33	95.20	มากที่สุด
3. จัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	4.41	0.57	88.20	มาก
4. ขอหนังสือรับรองสิ่งปลูกสร้าง	4.57	0.40	91.40	มากที่สุด
โดยรวม	4.58	0.39	91.50	มากที่สุด

จากตาราง 2 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโโคกตุม อำเภอปะโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = 0.39) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 91.50 เมื่อพิจารณาแยกเป็นงานอยู่ในระดับมากที่สุด 3 งาน และอยู่ในระดับมาก 1 งาน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การรับเรื่องราวร้องทุกข์ ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.33) ร้อยละความพึงพอใจ 95.20 ขอหนังสือรับรองสิ่งปลูกสร้าง ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = 0.40) ร้อยละความพึงพอใจ 91.40 สนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.57) ร้อยละความพึงพอใจ 91.20 และ จัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.27) ร้อยละความพึงพอใจ 87.20

1. สนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค ประกอบไปด้วยงานบริการ 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวม ดังตาราง 3

ตาราง 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค โดยภาพรวม

ด้านการบริการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.58	0.32	91.60	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.65	0.49	93.00	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.51	0.27	90.20	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.50	0.37	90.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.56	0.36	91.20	มากที่สุด