

รายงานผลการสำรวจ  
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอทับทิมสยาม จังหวัดบุรีรัมย์  
ประจำปีงบประมาณ 2561

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์  
กันยายน 2561

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอพลับพลาชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2561 ฉบับนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งวิธีการศึกษาคือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอพลับพลาชัย จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ซึ่งเป็นการสำรวจความพึงพอใจตามโครงการหรือภารกิจของงานการให้บริการทั้ง 5 งาน ได้แก่ งานด้านสาธารณสุข (งานบริการ 1669 กู้ชีพ กู้ภัย) งานด้านส่งเสริมการเกษตร ปศุสัตว์ (งานบริการรณรงค์ฉีดวัคซีนพิษสุนัขบ้า) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานบริการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยธรรมชาติ) งานด้านรายได้หรือภาษี (งานบริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่) และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานบริการจ่ายเบี้ยยังชีพนอกสถานที่) ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีกรอบการประเมิน 5 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

### ผลการศึกษา พบว่า

#### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 41 - 50 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาประถมศึกษา อาชีพเกษตรกรรวม/ประมง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปีน้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี

#### 2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอพลับพลาชัย จังหวัดบุรีรัมย์

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอพลับพลาชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ตามภาระงานหลังทั้ง 5 งาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.59$ , S.D. = 0.49) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 91.80 สามารถสรุปได้ตามภารกิจ ดังนี้

2.1 งานด้านสาธารณสุข (งานบริการ 1669 กู้ชีพ กู้ภัย) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.58$ , S.D. = 0.47) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 91.60 และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.67$ , S.D. = 0.48) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 93.40 ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.60$ , S.D. = 0.50) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 92.00 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.57$ , S.D. = 0.33) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 91.40 ด้านคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.55$ , S.D. = 0.53) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 91.00 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.53$ , S.D. = 0.49) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 90.60

2.2 งานด้านส่งเสริมการเกษตร ปศุสัตว์ (งานบริการรณรงค์ฉีดวัคซีนพิษสุนัขบ้า) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.59$ , S.D. = 0.50) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 91.80 และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.70$ , S.D. = 0.37) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 94.00 ด้านคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.64$ , S.D. = 0.48) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 92.80 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.57$ , S.D. = 0.55) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 91.40 ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.54$ , S.D. = 0.51) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 90.80 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.52$ , S.D. = 0.57) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 90.40

2.3 งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานบริการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยธรรมชาติ) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.55$ , S.D. = 0.49) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 91.00 และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.64$ , S.D. = 0.46) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 92.80 ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.55$ , S.D. = 0.40) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 91.00 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.54$ , S.D. = 0.52) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 90.80 ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.51$ , S.D. = 0.55) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 90.20 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.49$ , S.D. = 0.54) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 89.80

2.4 งานด้านรายได้หรือภาษี (งานบริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.62$ , S.D. = 0.52) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 92.40 และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.71$ , S.D. = 0.42) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 94.20 ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.64$ , S.D. = 0.45) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 92.80 ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.62$ , S.D. = 0.57) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 92.40 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.56$ , S.D. = 0.58) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 91.20 และด้านคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.49$ , S.D. = 0.58) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 89.80

2.5 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานบริการจ่ายเบี้ยยังชีพนอกสถานที่) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.61$ , S.D. = 0.46) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 92.20 และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.73$ , S.D. = 0.39) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 95.60 ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.67$ , S.D. = 0.44) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 93.40 ด้านคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.64$ , S.D. = 0.48) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 92.80 ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.57$ , S.D. = 0.52) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 91.40 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.37$ , S.D. = 0.48) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 87.40

### 3. ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

#### 3.1 ความคิดเห็นที่พึงพอใจ

1. เจ้าหน้าที่อบต. ใช้คำพูดที่สุภาพ และมีกิริยามารยาทในการให้บริการที่ดี
2. อบต. มีการจัดที่นั่งรอและจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ อย่างเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ
3. อบต. มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน และมีความคล่องตัว
4. ผู้รับบริการของอบต. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ

#### 3.2 ความคิดเห็นที่ไม่พึงพอใจ

- อบต. ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่สำรวจและสอบถามถึงความต้องการของประชาชนเกี่ยวกับการพัฒนาชุมชน เพื่อให้การพัฒนาเกิดจากความต้องการที่แท้จริงของคนในชุมชน

#### 3.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการ

1. อบต. ควรมีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสมและตรงต่อความต้องการ
2. อบต. ควรมีความเป็นธรรมของขั้นตอน และวิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)
3. อบต. ควรจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานอย่างครบถ้วน
4. อบต. ควรให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยของการให้บริการอย่างตรงประเด็น