

รายงานผลการสำรวจ  
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปรือ อำเภอกะสัง จังหวัดบุรีรัมย์  
ประจำปีงบประมาณ 2563

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์  
กันยายน 2563

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปรือ อำเภอกะสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2563 ฉบับนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งวิธีการศึกษาคือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปรือ อำเภอกะสัง จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ซึ่งเป็นการสำรวจความพึงพอใจตามโครงการหรือภารกิจของงานการให้บริการทั้ง 5 งาน ได้แก่ 1. ด้านการศึกษา 2. ด้านงานจัดเก็บภาษี 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน 4. ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ และ 5. ด้านถนน มีกรอบการประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

### ผลการศึกษา พบว่า

#### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุอยู่ระหว่าง 41 - 50 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาประถมศึกษา อาชีพเกษตรกร รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยน้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี

#### 2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปรือ อำเภอกะสัง จังหวัดบุรีรัมย์

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปรือ อำเภอกะสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ตามภาระงานหลักทั้ง 5 งาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.59$ , S.D. = 0.53) คิดเป็นร้อยละ 91.72 เมื่อพิจารณาแยกเป็นงานอยู่ในระดับมากที่สุดทุกงาน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ ( $\bar{X} = 4.64$ , S.D. = 0.61) คิดเป็นร้อยละ 92.80 รองลงมาเป็น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ( $\bar{X} = 4.62$ , S.D. = 0.55) คิดเป็นร้อยละ 92.40 ด้านงานจัดเก็บภาษี ( $\bar{X} = 4.58$ , S.D. = 0.51) คิดเป็นร้อยละ 91.60 ด้านการศึกษา ( $\bar{X} = 4.56$ , S.D. = 0.50) คิดเป็นร้อยละ 91.20 และ ด้านถนน ( $\bar{X} = 4.53$ , S.D. = 0.99) คิดเป็นร้อยละ 90.60 ตามลำดับ สามารถสรุปได้ตามภารกิจ ดังนี้

2.1 ด้านการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.56$ , S.D. = 0.50) คิดเป็นร้อยละ 91.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน และอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.61$ , S.D. = 0.53) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.58$ , S.D. = 0.51) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.55$ , S.D. = 0.48) และด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.50$ , S.D. = 0.46) ตามลำดับ

2.2 ด้านงานจัดเก็บภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.58$ , S.D. = 0.52) คิดเป็นร้อยละ 91.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.63$ , S.D. = 0.54) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.59$ , S.D. = 0.53) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.56$ , S.D. = 0.49) และด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.54$ , S.D. = 0.51) ตามลำดับ

2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.62$ , S.D. = 0.55) คิดเป็นร้อยละ 92.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.64$ , S.D. = 0.55) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.63$ , S.D. = 0.53) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.61$ , S.D. = 0.52) และด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.60$ , S.D. = 0.61) ตามลำดับ

2.4 ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ ชีพ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.64$ , S.D. = 0.61) คิดเป็นร้อยละ 92.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.66$ , S.D. = 0.61) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.65$ , S.D. = 0.59) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.63$ , S.D. = 0.58) และด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.62$ , S.D. = 0.57) ตามลำดับ

2.5 ด้านถนน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.53$ , S.D. = 0.59) คิดเป็นร้อยละ 90.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน และอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.58$ , S.D. = 0.61) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.54$ , S.D. = 0.59) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.51$ , S.D. = 0.58) และด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.49$ , S.D. = 0.57) ตามลำดับ



### 3. ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

#### 3.1 ความคิดเห็นที่พึงพอใจ

1. อบต. มีการจัดสถานที่และอุปกรณ์ที่มีความเป็นระเบียบ และสะดวกต่อการใช้บริการต่อประชาชน
2. อบต. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และขั้นตอนการรับบริการ

#### 3.2 ความคิดเห็นที่ไม่พึงพอใจ

1. ควรมีการจัดทำโครงการที่เป็นการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นอย่างทั่วถึง
2. ควรมีการสำรวจความต้องการในการพัฒนา/ปรับปรุงชุมชนที่สะท้อนถึงปัญหาของชุมชนที่แท้จริง

#### 3.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการ

1. ควรมีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการให้ชัดเจนในบางกิจกรรมให้มากขึ้น
2. ควรจัดการบริการให้มีความสะดวก และรวดเร็วเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง
3. ควรขยายเขต Wifi อินเทอร์เน็ต ในชุมชนเพิ่มขึ้นเพื่อการเข้าถึงของคนในชุมชน