

รายงานผลการสำรวจ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2564 ฉบับนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งวิธีการศึกษาคือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ซึ่งเป็นการสำรวจความพึงพอใจตามโครงการหรือภารกิจของงานการให้บริการทั้ง 5 งาน ได้แก่ งานป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนน งานป้องกันและควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 งานประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น งานส่งเสริมสุขภาพชุมชน และงานโครงสร้างพื้นฐาน ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีกรอบการประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษา พบว่า

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุส่วนใหญ่ระหว่าง 41-50 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาประถมศึกษา อาชีพเกษตรกร/ประมง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปีมากกว่า 5 ครั้ง/ปี

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 91.46 สามารถสรุปได้ตามภารกิจ ดังนี้

2.1 งานป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$) ร้อยละความพึงพอใจ 90.28 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน และระดับมาก มี 2 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.61$) ร้อยละความพึงพอใจ 92.24 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.57$) ร้อยละความพึงพอใจ 91.48 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.49$) ร้อยละความพึงพอใจ 89.76 และด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.38$) ร้อยละความพึงพอใจ 87.64

2.2 งานป้องกันและควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$) ร้อยละความพึงพอใจ 91.66 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน และ ระดับมาก 1 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.70$) ร้อยละความพึงพอใจ 94.00 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} =$

4.62) ร้อยละความพึงพอใจ 92.40 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.53$) ร้อยละความพึงพอใจ 90.56 และ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.48$) ร้อยละความพึงพอใจ 89.68

2.3 งานประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) ร้อยละความพึงพอใจ 91.91 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.64$) ร้อยละความพึงพอใจ 92.76 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.60$) ร้อยละความพึงพอใจ 92.00 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.58$) ร้อยละความพึงพอใจ 91.68 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.56$) ร้อยละความพึงพอใจ 91.20

2.4 งานส่งเสริมสุขภาพชุมชน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) ร้อยละความพึงพอใจ 91.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.64$) ร้อยละความพึงพอใจ 92.72 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.53$) ร้อยละความพึงพอใจ 90.60 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.52$) ร้อยละความพึงพอใจ 90.48 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.51$) ร้อยละความพึงพอใจ 90.24

2.5 งานโครงสร้างพื้นฐาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$) ร้อยละความพึงพอใจ 92.44 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.69$) ร้อยละความพึงพอใจ 93.88 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.63$) ร้อยละความพึงพอใจ 92.60 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.59$) ร้อยละความพึงพอใจ 91.52 และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.58$) ร้อยละความพึงพอใจ 91.52

ภาพประกอบการสำรวจข้อมูล





