

**รายงานผลการสำรวจ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 ฉบับนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งวิธีการศึกษาคือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม ซึ่งเป็นการสำรวจความพึงพอใจตามโครงการหรือภารกิจของงานการให้บริการทั้ง 6 งาน ได้แก่ 1) ด้านการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี 2) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 3) ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4) ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 5) ด้านการพัฒนาการจัดเก็บรายได้ และ 6) ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีการรอบการประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษา พบว่า

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

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

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565

ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 90.73 สามารถสรุปได้ตามภารกิจ ดังนี้

2.1 งานด้านการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของการให้บริการของงานด้านการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$) ร้อยละความพึงพอใจ 91.75 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.63$) ร้อยละความพึงพอใจ 92.60 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.61$) ร้อยละความพึงพอใจ 92.20 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.57$) ร้อยละความพึงพอใจ 91.40 และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.54$) ร้อยละความพึงพอใจ 90.80

2.2 งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) ร้อยละความพึงพอใจ 91.36 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน และระดับมาก 1 ด้าน

โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.65$) ร้อยละความพึงพอใจ 92.92 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.59$) ร้อยละความพึงพอใจ 91.88 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.53$) ร้อยละความพึงพอใจ 90.64 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.48$) ร้อยละความพึงพอใจ 90.00

2.3 งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.48$) ร้อยละความพึงพอใจ 89.59 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน และอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.56$) ร้อยละความพึงพอใจ 91.20 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.54$) ร้อยละความพึงพอใจ 90.72 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.47$) ร้อยละความพึงพอใจ 89.32 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.36$) ร้อยละความพึงพอใจ 87.12

2.4 งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.58$) ร้อยละความพึงพอใจ 91.31 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 4 ด้าน และอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.66$) ร้อยละความพึงพอใจ 93.20 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.64$) ร้อยละความพึงพอใจ 92.76 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.57$) ร้อยละความพึงพอใจ 91.36 และด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.40$) ร้อยละความพึงพอใจ 87.92

2.5 งานด้านการพัฒนาการจัดเก็บรายได้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานด้านการพัฒนาการจัดเก็บรายได้ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$) ร้อยละความพึงพอใจ 90.38 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน และอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.64$) ร้อยละความพึงพอใจ 92.72 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.62$) ร้อยละความพึงพอใจ 92.32 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.53$) ร้อยละความพึงพอใจ 90.72 และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.30$) ร้อยละความพึงพอใจ 85.92

2.6 งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.49$) ร้อยละความพึงพอใจ 89.75 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน และอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.53$) ร้อยละความพึงพอใจ 90.60 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.51$) ร้อยละความพึงพอใจ 90.20 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.48$) ร้อยละความพึงพอใจ 89.60 และด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.43$) ร้อยละความพึงพอใจ 88.60