รายงานผลการสำรวจ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ฉบับนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งวิธีการศึกษาคือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ซึ่งเป็นการสำรวจความพึงพอใจตามโครงการหรือภารกิจของงานการให้บริการทั้ง 6 งาน ได้แก่ 1) งานด้านการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี 2) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4) งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 5) งานด้านพัฒนาการจัดเก็บรายได้ และ 6) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีกรอบการประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษา พบว่า

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

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

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.58) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 91.67 สามารถสรุปได้ตามภารกิจ ดังนี้

2.1 งานด้านการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.54) ร้อยละความพึงพอใจ 90.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.57) ร้อยละความพึงพอใจ 91.40 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.55) ร้อยละความพึงพอใจ 91.00 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.53) ร้อยละความพึงพอใจ 90.60 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\overline{X}$ = 4.51) ร้อยละความพึงพอใจ 90.20

2.2 งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.54) ร้อยละความพึงพอใจ 90.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.56) ร้อยละความพึงพอใจ 91.20 ด้านช่องทางการให้บริการ($\overline{X}$ = 4.55) ร้อยละความพึงพอใจ 91.00 ด้านสิ่งอำนวย

ความสะดวก ($\overline{X}$ = 4.53) ร้อยละความพึงพอใจ 90.60 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.51) ร้อยละความพึงพอใจ 90.20

2.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.63) ร้อยละความพึงพอใจ 92.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\overline{X}$ = 4.68) ร้อยละความพึงพอใจ 93.60 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.66) ร้อยละความพึงพอใจ 93.20 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.61) ร้อยละความพึงพอใจ 92.20 และ ด้านช่องทางการให้บริการ($\overline{X}$ = 4.57) ร้อยละความพึงพอใจ 91.40

2.4 งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.58) ร้อยละความพึงพอใจ 92.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\overline{X}$ = 4.62) ร้อยละความพึงพอใจ 92.40 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.61) ร้อยละความพึงพอใจ 92.20 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.59) ร้อยละความพึงพอใจ 91.80 และด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.56) ร้อยละความพึงพอใจ 91.20

2.5 งานด้านพัฒนาการจัดเก็บรายได้ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.56) ร้อยละความพึงพอใจ 91.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.59) ร้อยละความพึงพอใจ 91.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.56) ร้อยละความพึงพอใจ 91.20 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\overline{X}$ = 4.55) ร้อยละความพึงพอใจ 91.00 และด้านช่องทางการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.53) ร้อยละความพึงพอใจ 90.60

2.6 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.59) ร้อยละความพึงพอใจ 91.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\overline{X}$ = 4.61) ร้อยละความพึงพอใจ 92.20 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.60) ร้อยละความพึงพอใจ 92.00 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.58) ร้อยละความพึงพอใจ 91.60 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.56) ร้อยละความพึงพอใจ 91.20

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

1. ท่านมีข้อคิดเห็นที่ไม่พอใจในเรื่องใด

1) ถนนหนทางเป็นหลุมเป็นบ่อในบางจุด
2) ถนนทางเข้าหมู่บ้านคอกควาย หมู่ที่ 7 ยังเป็นถนนลูกรัง เวลาฝนตกถนนลื่นทำให้เดินทางลำบาก
3) การให้บริการของเจ้าหน้าที่บางคนยังให้บริการไม่ดีเท่าที่ควร

2. ท่านมีข้อคิดเห็นพึงพอใจในเรื่องใด

1) ระบบน้ำประปาภายในหมู่บ้านถือว่าสะอาดน้ำไม่ขุ่น
2) ถนนเส้นหลักมีสภาพที่ดีไม่พังชำรุด

3. ท่านมี<u>ข้อเสนอแนะ</u>เพื่อการพัฒนาปรับปรุงในการให้บริการอย่างไร

1) พัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้ใส่ใจแก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน
2) พัฒนาถนนหนทางที่เป็นหลุมเป็นบ่อให้ดีขึ้น
3) พัฒนาการบริการในด้านต่าง ๆ ให้ดีขึ้น