

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพรสำราญ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ฉบับนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งวิธีการศึกษา คือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลพรสำราญ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ซึ่งเป็นการสำรวจความพึงพอใจตามโครงการหรือภารกิจของงานการให้บริการทั้ง 5 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการศึกษา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีการประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษา พบว่า

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

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

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพรสำราญ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพรสำราญ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ตามภาระงานทั้ง 5 งาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 91.64 สามารถสรุปได้ตามภารกิจ ดังนี้

2.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$) ร้อยละความพึงพอใจ 90.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน และระดับมากมี 2 ด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 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 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โดยรวมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) ร้อยละความพึงพอใจ 91.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน และระดับมาก 1 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.66$) ร้อยละความพึงพอใจ 91.20 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.56$) ร้อยละความพึงพอใจ 91.20 ด้าน

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.53$) ร้อยละความพึงพอใจ 90.56 และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.49$) ร้อยละความพึงพอใจ 89.80

2.3 งานด้านการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$) ร้อยละความพึงพอใจ 92.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 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 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.56$) ร้อยละความพึงพอใจ 91.20

2.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$) ร้อยละความพึงพอใจ 90.80 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 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.51$) ร้อยละความพึงพอใจ 90.24

2.5 งานด้านสาธารณสุข โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$) ร้อยละความพึงพอใจ 93.60 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