

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 ฉบับนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งวิธีการศึกษาคือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ซึ่งเป็นการสำรวจความพึงพอใจตามโครงการหรือภารกิจของงานการให้บริการทั้ง 5 โครงการ ด้านสาธารณสุข - งานบริการรณรงค์ฉีดวัคซีนให้กับสุนัขและแมว ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย - งานบริการกู้ชีพฉุกเฉิน (1669) ด้านรายได้หรือภาษี - งานบริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ ด้านการศึกษา - งานบริการจัดการเรียนการสอนเด็กปฐมวัย และด้านงานช่าง - งานบริการพัฒนาระบบไฟฟ้าและประปา ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีรอบการประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 50 ปีขึ้นไป สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาประถมศึกษา อาชีพเกษตรกร/ประมง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท และจำนวนครั้งที่ใช้บริการโดยเฉลี่ยต่อปีมากกว่า 5 ครั้ง/ปี

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ตามภาระงานหลังทั้ง 5 โครงการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56, S.D. = 0.36$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 91.16 สามารถสรุปได้ตามภารกิจดังนี้

2.1 ด้านสาธารณสุข - งานบริการรณรงค์ฉีดวัคซีนให้กับสุนัขและแมว โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.45, S.D. = 0.32$) ร้อยละความพึงพอใจ 89.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน และระดับมา มี 2 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.56, S.D. = 0.27$) ร้อยละความพึงพอใจ 91.20 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.50, S.D. = 0.49$) ร้อยละความพึงพอใจ 90.00 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.44, S.D. = 0.37$) ร้อยละความพึงพอใจ 88.80 และด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.30, S.D. = 0.32$) ร้อยละความพึงพอใจ 86.00

2.2 ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย - งานบริการกู้ชีพฉุกเฉิน (1669)

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.33) ร้อยละความพึงพอใจ 95.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.75$, S.D. = 0.31) ร้อยละความพึงพอใจ 95.0 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = 0.31) ร้อยละความพึงพอใจ 91.80 ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเท่ากัน ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.34 และ 0.34) ร้อยละความพึงพอใจ 90.20

2.3 ด้านรายได้หรือภาษี - งานบริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับ

มากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.36) ร้อยละความพึงพอใจ 92.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน และอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.33) ร้อยละความพึงพอใจ 92.6 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.39) ร้อยละความพึงพอใจ 90 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.33) ร้อยละความพึงพอใจ 86.6 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.39) ร้อยละความพึงพอใจ 86.2

2.4 ด้านการศึกษา - งานบริการจัดการเรียนการสอนเด็กปฐมวัย โดยรวมอยู่ใน

ระดับมาก ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.57) ร้อยละความพึงพอใจ 88.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน และอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.55) ร้อยละความพึงพอใจ 90.6 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.51) ร้อยละความพึงพอใจ 88.2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = 0.66) ร้อยละความพึงพอใจ 87.8 และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.54) ร้อยละความพึงพอใจ 85.8

2.5 ด้านงานช่าง - งานบริการพัฒนาระบบไฟฟ้าและประปา โดยรวมอยู่ใน

ระดับมาก ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.57) ร้อยละความพึงพอใจ 88.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน และอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.55) ร้อยละความพึงพอใจ 90.6 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.51) ร้อยละความพึงพอใจ 88.2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = 0.66) ร้อยละความพึงพอใจ 87.8 และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.54) ร้อยละความพึงพอใจ 85.8