

รายงานผลการสำรวจ  
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลประทัดบุ อำเภอบึงสามพัน จังหวัดบุรีรัมย์  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประทัดบุ อำเภอบึงสามพัน จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ฉบับนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งวิธีการศึกษาคือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลประทัดบุ อำเภอบึงสามพัน จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ซึ่งเป็นการสำรวจความพึงพอใจตามโครงการหรือภารกิจของงานการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ 1) งานรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ 2) งานติดต่อขอรับบริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุและผู้พิการ 3) งานบริการด้านซ่อมระบบสาธารณูปโภค และ 4) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีกรอบการประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

### ผลการศึกษา พบว่า

#### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

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

#### 2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประทัดบุ อำเภอบึงสามพัน จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประทัดบุ อำเภอบึงสามพัน จังหวัดบุรีรัมย์ ตามภาระงานหลังทั้ง 4 งาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.61$ ) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 92.15 สามารถสรุปได้ตามภารกิจ ดังนี้

2.1 งานรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เฉลี่ยอยู่ที่ ( $\bar{X} = 4.62$ ) ร้อยละ ความพึงพอใจ 92.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.66$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 93.20 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.61$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 92.20 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.56$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 91.20 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.53$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 90.60

2.2 งานติดต่อขอรับบริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุและผู้พิการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานติดต่อขอรับบริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุและผู้พิการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.72$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 94.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่ง

อำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.75$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 95.00 ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.74$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 94.80 ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.71$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 94.20 และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.66$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 93.20

**2.3 งานบริการด้านซ่อมระบบสาธารณูปโภค** ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการด้านซ่อมระบบสาธารณูปโภค โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.52$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 90.40 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

**2.4 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.57$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 91.35 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.63$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 92.60 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.61$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 92.20 ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.53$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 90.20 และด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.50$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 90