

รายงานผลการสำรวจ  
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองไผ่ อำเภอนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองไผ่ อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ฉบับนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งวิธีการศึกษาคือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองไผ่ อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ซึ่งเป็นการสำรวจความพึงพอใจตามโครงการหรือภารกิจของงานการให้บริการทั้ง 5 งาน ได้แก่ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การบริการน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค) งานควบคุมและป้องกันโรค (โรคไวรัสโคโรนา 2019 และโรคพิษสุนัขบ้า) งานสวัสดิการและสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุและผู้พิการ) งานสาธารณสุข (งานบริการด้านการแพทย์ฉุกเฉิน) และงานด้านส่งเสริมการเกษตร (งานปลูกป่า และงานควบคุมและป้องกันการเกิดโรคระบาดล้มปัสสกิน) ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีการประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

### ผลการศึกษา พบว่า

#### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

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

#### 2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองไผ่ อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองไผ่ อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ ตามภาระงานทั้ง 5 งาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.55$ ) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 91.00 สามารถสรุปได้ตามภารกิจ ดังนี้

2.1 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การบริการน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค) 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 งานควบคุมและป้องกันโรค (โรคไวรัสโคโรนา 2019 และโรคพิษสุนัขบ้า) โดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.56$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 91.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน และ ระดับมาก 1 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.66$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 91.20 ด้าน



ขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.56$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 91.20 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.53$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 90.56 และ ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.49$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 89.80

2.3 งานสวัสดิการและสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุและผู้พิการ) 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 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.56$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 91.20

2.4 งานสาธารณสุข (งานบริการด้านการแพทย์ฉุกเฉิน) 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 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.51$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 90.24

2.5 งานด้านส่งเสริมการเกษตร (งานปลูกป่า และงานควบคุมและป้องกันการเกิดโรคระบาดล้มปัสกน) 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 และ ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.58$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 91.52