

รายงานผลการสำรวจ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลลำโรงใหม่ อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำไทรใหม่ อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ฉบับนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งวิธีการศึกษาคือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลลำไทรใหม่ อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ซึ่งเป็นการสำรวจความพึงพอใจตามโครงการหรือภารกิจของงานการให้บริการทั้ง 4 งาน ได้แก่ 1) งานทะเบียนแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน 2) งานขึ้นทะเบียนและยื่นคำร้องรับเงินเบี้ยผู้สูงอายุ 3) งานขอจดทะเบียนพาณิชย์ และ 4) งานควบคุมและป้องกันโรคระบาด ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีกรอบการประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษา พบว่า

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

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

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำไทรใหม่ อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 91.20 สามารถสรุปได้ตามภารกิจ ดังนี้

2.1 งานทะเบียนแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$) ร้อยละความพึงพอใจ 91.75 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.66$) ร้อยละความพึงพอใจ 93.20 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.60$) ร้อยละความพึงพอใจ 92.00 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.58$) ร้อยละความพึงพอใจ 91.60 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.51$) ร้อยละความพึงพอใจ 90.20

2.2 งานขึ้นทะเบียนและยื่นคำร้องรับเงินเบี้ยผู้สูงอายุ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานขึ้นทะเบียนและยื่นคำร้องรับเงินเบี้ยผู้สูงอายุ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) ร้อยละความพึงพอใจ 91.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน และอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.51$) ร้อยละความพึงพอใจ 90.20 ด้านขั้นตอนการ

ให้บริการ ($\bar{X} = 4.47$) ร้อยละความพึงพอใจ 89.40 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.44$) ร้อยละความพึงพอใจ 88.80 และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.38$) ร้อยละความพึงพอใจ 87.60

2.3 งานขอจดทะเบียนพาณิชย์ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานขอจดทะเบียนพาณิชย์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$) ร้อยละความพึงพอใจ 91.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน และอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.63$) ร้อยละความพึงพอใจ 92.60 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.50$) ร้อยละความพึงพอใจ 90 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.33$) ร้อยละความพึงพอใจ 86.60 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.31$) ร้อยละความพึงพอใจ 86.20

2.4 งานควบคุมและป้องกันโรคระบาด ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานควบคุมและป้องกันโรคระบาด โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$) ร้อยละความพึงพอใจ 90.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.59$) ร้อยละความพึงพอใจ 91.80 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.53$) ร้อยละความพึงพอใจ 90.60 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.51$) ร้อยละความพึงพอใจ 90.20 และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.48$) ร้อยละความพึงพอใจ 89.60