

รายงานผลการสำรวจ  
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ  
เทศบาลตำบลบ้านบัว อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์  
ประจำปีงบประมาณ 2562



สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สิงหาคม 2562

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านบัว อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2562 ฉบับนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งวิธีการศึกษาคือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลบ้านบัว อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ซึ่งเป็นการสำรวจความพึงพอใจตามโครงการหรือภารกิจของงานการให้บริการทั้ง 4 งาน ได้แก่ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการศึกษา งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีกรอบการประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

### ผลการศึกษา พบว่า

#### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 50 ปีขึ้นไป สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาประถมศึกษา อาชีพเกษตรกรกรรม/ประมง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท และจำนวนครั้งไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปีมากกว่า 5 ครั้ง/ปี

#### 2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านบัว อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านบัว อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ตามภาระงานหลังทั้ง 4 งาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.48$ , S.D. = 0.0.39) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 89.65 สามารถสรุปได้ตามภารกิจ ดังนี้

2.1 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.16$ , S.D. = 0.45) ร้อยละความพึงพอใจ 83.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.47$ , S.D. = 0.38) ร้อยละความพึงพอใจ 85.68 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.52$ , S.D. = 0.49) ร้อยละความพึงพอใจ 82.4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.45$ , S.D. = 0.41) ร้อยละความพึงพอใจ 82.2 และด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.35$ , S.D. = 0.32) ร้อยละความพึงพอใจ 82.52

2.2 งานด้านการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.76$ , S.D. = 0.33) ร้อยละความพึงพอใจ 95.2 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 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.60$ , S.D. = 0.36) ร้อยละความพึงพอใจ 92 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 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.41$ , 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