

รายงานประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทะเลเม่นชัย  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทะเลเม่นชัย อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2563 ฉบับนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งวิธีการศึกษาคือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลทะเลเม่นชัย อ.ลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ซึ่งเป็นการสำรวจความพึงพอใจตามโครงการหรือภารกิจของงานการให้บริการทั้ง 5 งาน ได้แก่ 1) งานด้านทะเบียน 2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 3) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 4) งานด้านรายได้หรือภาษี และ 5) งานด้านสาธารณสุข ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีกรอบการประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

#### ผลการศึกษา พบว่า

##### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

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

##### 2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทะเลเม่นชัย อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2563

ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทะเลเม่นชัย อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.55$ , S.D. = 0.51) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 90.92 สามารถสรุปได้ตามภารกิจ ดังนี้

**2.1 งานด้านทะเบียน** โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.59$ , S.D. = 0.38) ร้อยละความพึงพอใจ 91.75 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.63$ , S.D. = 0.49) ร้อยละความพึงพอใจ 92.60 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.61$ , S.D. = 0.37) ร้อยละความพึงพอใจ 92.20 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.57$ , S.D. = 0.37) ร้อยละความพึงพอใจ 91.40 และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.54$ , S.D. = 0.27) ร้อยละความพึงพอใจ 90.80

**2.2 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ** โดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.56$ , S.D. = 0.49) ร้อยละความพึงพอใจ 91.36 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน และระดับมาก 1 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.65$ , S.D. = 0.44) ร้อยละความพึงพอใจ 92.92 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.59$ , S.D. = 0.47) ร้อยละความพึงพอใจ 91.88 ด้านช่องทางการให้บริการ

( $\bar{X}$  = 4.53, S.D. = 0.56) ร้อยละความพึงพอใจ 90.64 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X}$  = 4.48, S.D. = 0.48) ร้อยละความพึงพอใจ 90.00

**2.3 งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย** โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.48, S.D. = 0.49) ร้อยละความพึงพอใจ 89.59 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน และอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X}$  = 4.56, S.D.=0.53) ร้อยละความพึงพอใจ 91.20 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X}$  = 4.54, S.D. = 0.54) ร้อยละความพึงพอใจ 90.72 ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X}$  = 4.47, S.D. = 0.51) ร้อยละความพึงพอใจ 89.32 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X}$  = 4.36, S.D. = 0.53) ร้อยละความพึงพอใจ 87.12

**2.4 งานด้านรายได้หรือภาษี** โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.58, S.D. = 0.57) ร้อยละความพึงพอใจ 91.31 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 4 ด้าน และอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X}$  = 4.66, S.D. = 0.52) ร้อยละความพึงพอใจ 93.20 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X}$  = 4.64, S.D. = 0.56) ร้อยละความพึงพอใจ 92.76 ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X}$  = 4.57, S.D. = 0.55) ร้อยละความพึงพอใจ 91.36 และด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X}$  = 4.40, S.D. = 0.66) ร้อยละความพึงพอใจ 87.92

**2.5 งานด้านสาธารณสุข** โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.52, S.D. = 0.57) ร้อยละความพึงพอใจ 90.38 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน และอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X}$  = 4.64, S.D. = 0.52) ร้อยละความพึงพอใจ 92.72 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X}$  = 4.62, S.D. = 0.66) ร้อยละความพึงพอใจ 92.32 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X}$  = 4.53, S.D. = 0.56) ร้อยละความพึงพอใจ 90.72 และด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X}$  = 4.30, S.D. = 0.55) ร้อยละความพึงพอใจ 85.92