



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง

โทร. ๐ ๔๔๖๖ ๖๓๕๖

ที่ พร ๗๔๗/๐๑/

วันที่ ๑๓ สิงหาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง ได้จ้างมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงาน การให้บริการประชาชน และสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว โดยให้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจด้านต่างๆ ดังนี้

๑. ความพึงพอใจขั้นตอนการให้บริการ
๒. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
๓. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๔. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง ได้รับรายงานข้อมูลสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ เรียบร้อยแล้ว ปรากฏว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยางในภาพรวมทั้ง ๕ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐ โดยสามารถสรุปตามภารกิจได้ดังนี้

๑. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๐
๒. งานด้านการศึกษา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐
๓. งานด้านรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐
๔. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐
๕. งานด้านสาธารณสุข ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐

รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายนี้

เพื่อให้พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำและพนักงานจ้างองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง ได้ทราบข้อมูลผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงขั้นตอน วิธีการปฏิบัติงาน การให้บริการที่ดีแก่ประชาชน สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง จึงเห็นควรพิจารณาแจ้งผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ทุกกอง/สำนัก ทราบ เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานให้บริการที่ดียิ่งขึ้น พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการให้ประชาชนทั่วไปทราบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ



(นางสาวสุพรรณิการ์ จรียากุลวงศ์)

หัวหน้าสำนักปลัด อบต.

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

.....
.....
.....

(ลงชื่อ)

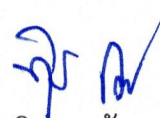
(นายนพดล สวามิชัย)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

.....
.....

(ลงชื่อ)



(นายทินกร กัณหา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง
เรื่อง ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ได้ว่าจ้างมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงาน การให้บริการประชาชน และสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว นั้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ได้รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ โดยดำเนินการสำรวจความพึงพอใจด้านต่างๆ ดังนี้

๑. ความพึงพอใจขั้นตอนการให้บริการ
๒. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
๓. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๔. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในภารกิจงาน ๕ ด้าน ได้แก่

๑. งานด้านโยธา และการอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
๒. งานด้านการศึกษา
๓. งานด้านรายได้หรือภาษี
๔. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
๕. งานด้านสาธารณสุข

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ สามารถสรุปได้ดังนี้

๑. ภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง ตามภาระงานทั้ง ๕ งาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นความพึงพอใจร้อยละ ๙๑.๘๐

๒. ผลการสำรวจความพึงพอใจแยกตามภารกิจงานบริการแต่ละงาน มีดังนี้

๒.๑ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นความพึงพอใจร้อยละ ๙๐.๔๐

๒.๒ งานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นความพึงพอใจร้อยละ ๙๓.๐๐

๒.๓ งานด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นความพึงพอใจร้อยละ ๙๑.๔๐

๒.๔ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นความพึงพอใจร้อยละ ๙๐.๒๐

๒.๕ งานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นความพึงพอใจร้อยละ ๙๓.๖๐


จากผลการประเมินองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง จะนำข้อมูลไปพัฒนาระบบการให้บริการของแต่ละกอง/สำนัก ต่อไป

สำหรับรายละเอียดรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ จะปิดประกาศ ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยางต่อไป

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๔ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

(ลงชื่อ)



(นายทินกร กัณหา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง

รายงานผลการสำรวจ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ฉบับนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งวิธีการศึกษาคือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม ซึ่งเป็นการสำรวจความพึงพอใจตามโครงการหรือภารกิจของงานการให้บริการทั้ง 5 งาน ได้แก่ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านรายได้หรือภาษี 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 5) งานด้านสาธารณสุข ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการมีการประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษา พบว่า

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 41-50 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. อาชีพทำธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/เจ้าของกิจการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปีมากกว่า 5 ครั้ง/ปี

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ตามภาระงานทั้ง 5 งาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 91.80 สามารถสรุปได้ตามภารกิจ ดังนี้

2.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$) ร้อยละความพึงพอใจ 90.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน และระดับมากมี 1 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.55$) ร้อยละความพึงพอใจ 91.00 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.52$) ร้อยละความพึงพอใจ 90.40 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.50$) ร้อยละความพึงพอใจ 90.00 และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.49$) ร้อยละความพึงพอใจ 89.80

2.2 งานด้านการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$) ร้อยละความพึงพอใจ 93.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.72$) ร้อยละความพึงพอใจ 94.40 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.68$) ร้อยละความพึงพอใจ 93.60 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

(\bar{X} = 4.63) ร้อยละความพึงพอใจ 92.60 และด้านช่องทางการให้บริการ (\bar{X} = 4.58) ร้อยละความพึงพอใจ 91.60

2.3 งานด้านรายได้หรือภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.57) ร้อยละความพึงพอใจ 91.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ (\bar{X} = 4.64) ร้อยละความพึงพอใจ 92.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (\bar{X} = 4.7) ร้อยละความพึงพอใจ 91.40 ด้านช่องทางการให้บริการ (\bar{X} = 4.53) ร้อยละความพึงพอใจ 90.60 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (\bar{X} = 4.52) ร้อยละความพึงพอใจ 90.40

2.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.51) ร้อยละความพึงพอใจ 90.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน และอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านช่องทางการให้บริการ (\bar{X} = 4.53) ร้อยละความพึงพอใจ 90.60 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (\bar{X} = 4.52) ร้อยละความพึงพอใจ 90.40 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (\bar{X} = 4.50) ร้อยละความพึงพอใจ 90.00 และด้านขั้นตอนการให้บริการ (\bar{X} = 4.49) ร้อยละความพึงพอใจ 89.80

2.5 งานด้านสาธารณสุข โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.68) ร้อยละความพึงพอใจ 93.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ (\bar{X} = 4.72) ร้อยละความพึงพอใจ 94.40 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (\bar{X} = 4.68) ร้อยละความพึงพอใจ 93.60 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (\bar{X} = 4.67) ร้อยละความพึงพอใจ 93.40 และด้านช่องทางการให้บริการ (\bar{X} = 4.63) ร้อยละความพึงพอใจ 92.60

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

1. ท่านมีข้อคิดเห็นที่ไม่พอใจในเรื่องใด

- เสไฟฟ้าภายในชุมชนบางจุดใช้งานไม่ได้ หลอดไฟเสีย หรือพัง
- ถนนเป็นหลุมเป็นบ่อ และท่อระบายน้ำชำรุด ท่อโทรคมนาคมในบางชุมชน ทำให้น้ำท่วมขัง
- ห้องน้ำใน อบต. ไม่ค่อยสะอาด สกปรก โถส้วมพังชำรุด
- การติดต่อใช้บริการ อบต. บางครั้งมีขั้นตอนที่ยุ่งยากเนื่องจาก อบต. ห่างไกลจากตัวชุมชน

2. ท่านมีข้อคิดเห็นพึงพอใจในเรื่องใด

- ทางอบต. มีการจัดอบรมฯ ทำโครงการ และให้ความรู้ต่าง ๆ ให้กับชาวบ้านในชุมชนอย่างสม่ำเสมอ
- พื้นที่บริเวณ อบต. มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี
- มีการลงพื้นที่พัฒนาชุมชนอยู่บ่อยครั้ง เช่น การพ่นยุง การบริการฉีดวัคซีนสุนัข เป็นต้น
- เจ้าหน้าที่หน่วยงานให้การบริการดี มีความใส่ใจดูแลประชาชน มีความสุภาพ เป็นกันเอง
- มีการส่งเสริมการคัดแยกขยะ มีการรับขยะ จากแต่ละบ้านไปทิ้งให้ มีถังขยะประจำบ้านให้ชาวบ้าน

3. ท่านมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงในการให้บริการอย่างไร

- ให้ออมแซม และเพิ่มเสาไฟส่องสว่างภายในชุมชน ให้มากยิ่งขึ้น
- อยากให้มีโครงการช่วยเหลือ หรือแก้ไข ป้องกันภัยจากยาเสพติด ให้กับเยาวชนในชุมชน
ให้ห่างไกลยาเสพติด
- อยากให้มีการปรับปรุงถนน และซ่อมท่อระบายน้ำในบางจุดภายในชุมชน เพราะถนนเป็น
หลุมเป็นบ่อ ท่อน้ำตัน ทำให้น้ำท่วมขังภายในถนน
- พัฒนาชุมชน มีการทำความสะอาดภายในชุมชน เนื่องจากตามถนนภายในชุมชน ไม่
สะอาด และมีน้ำท่วมขัง
- มีการกระจายงบประมาณการพัฒนาแต่ละด้านของ อบต. ที่ทั่วถึง
- ห้องน้ำ อบต. ไม่ค่อยสะอาด โถส้วมพังชำรุด อยากให้ปรับปรุง
- เพิ่มลูกระนาดบางจุดในเขตชุมชน เพื่อชะลอความเร็วของรถ เพราะเป็นเขตชุมชน