



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง
เรื่อง ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ได้ว่าจ้างมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงาน การให้บริการประชาชน และสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว นั้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ได้รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ โดยดำเนินการสำรวจความพึงพอใจด้านต่างๆ ดังนี้

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

โดยดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในภารกิจงาน ๕ ด้าน ได้แก่

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

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ สามารถสรุปได้ดังนี้

๑. ภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง ตามภาระงานทั้ง ๕ งาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นความพึงพอใจร้อยละ ๙๑.๖๔
๒. ผลการสำรวจความพึงพอใจแยกตามภารกิจงานบริการแต่ละงาน มีดังนี้
 - ๒.๑ งานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นความพึงพอใจร้อยละ ๙๐.๔๐
 - ๒.๒ งานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นความพึงพอใจร้อยละ ๙๑.๒๐
 - ๒.๓ งานด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นความพึงพอใจร้อยละ ๙๒.๒๐

๒.๔ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นความพึงพอใจร้อยละ ๙๐.๘๐

๒.๕ งานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ความ พึงพอใจร้อยละ ๙๓.๖๐

จากผลการประเมินองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง จะนำข้อมูลไปพัฒนาระบบ การให้บริการของแต่ละกอง/สำนัก ต่อไป

สำหรับรายละเอียดรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ จะปิดประกาศ ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยางต่อไป

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๖ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

(ลงชื่อ)

(นายนพดล สวามิชัย)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง

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



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง
ที่ บร ๗๔๗๐๑/

โทร. ๐ ๔๔๖๖ ๖๓๕๖

วันที่ ๖ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง ประจำปี ๒๕๖๔

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง ได้จ้างมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงาน การให้บริการประชาชน และสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว โดยให้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจด้านต่างๆ ดังนี้

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

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง ได้รับรายงานข้อมูลสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ เรียบร้อยแล้ว ปรากฏว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยางในภาพรวมทั้ง ๕ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๔ โดยสามารถสรุปตามภารกิจได้ดังนี้

๑. งานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๐
๒. งานด้านการศึกษา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐
๓. งานด้านรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐
๔. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐
๕. งานด้านสาธารณสุข ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐

รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายนี้

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

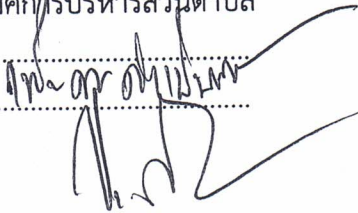
ลงชื่อ



(นางสาวสุพรรณิการ์ จรียากุลวงศ์)

หัวหน้าสำนักปลัด อบต.

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

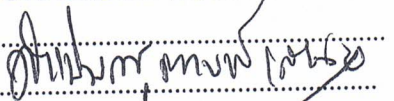
.....

.....

(ลงชื่อ)

(นายพนพล สวามิชัย)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

.....

.....

(ลงชื่อ)

(นายพนพล สวามิชัย)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง

รายงานผลการสำรวจ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ 2564

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2564 ฉบับนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งวิธีการศึกษาคือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 400คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ซึ่งเป็นการสำรวจความพึงพอใจตามโครงการหรือภารกิจของงานการให้บริการทั้ง 5 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีกรอบการประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษา พบว่า

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

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

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของตำบลบ้านยาง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ตามภาระงานทั้ง 5 งาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 91.64 สามารถสรุปได้ตามภารกิจ ดังนี้

2.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$) ร้อยละความพึงพอใจ 90.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน และระดับมา มี 2 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 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 งานด้านการศึกษา โดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) ร้อยละความพึงพอใจ 91.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน และ ระดับมา 1 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.66$) ร้อยละความพึงพอใจ 91.20 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.56$) ร้อยละความพึงพอใจ 91.20 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.53$) ร้อยละความพึงพอใจ 90.56 และ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.49$) ร้อยละความพึงพอใจ 89.80

2.3 งานด้านรายได้หรือภาษี 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 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 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 งานด้านสาธารณสุข 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

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2564 เป็นการสำรวจความพึงพอใจตามภารกิจของการให้บริการทั้ง 5 งาน ได้แก่ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านรายได้หรือภาษี 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 5) งานด้านสาธารณสุข โดยจะทำการประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

สรุปผล

การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2564 สามารถแบ่งการสรุปผลออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. สรุปผลที่ได้จากข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 41-50 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประถมศึกษา อาชีพเกษตรกร/ประมง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ย 3 - 5 ครั้ง/ปี

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2564

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ตามภาระงานทั้ง 5 งาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 91.64 สามารถสรุปได้ตามภารกิจ ดังนี้

2.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น และความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านด้านช่องทางการให้บริการ เช่น จุด/ช่อง การให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย จุด/ช่องการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ จุด/ช่องการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย และความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น และอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์

โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อ และที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ เช่น ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) และ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ

2.2 งานด้านการศึกษา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เช่น ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ความรวดเร็วในการให้บริการ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ ด้านช่องทางการให้บริการ เช่น จุด/ช่องการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ จุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย จุด/ช่องการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น และความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

2.3 งานด้านรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ และอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เช่น ความรวดเร็วในการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ด้านช่องทางการให้บริการ เช่น จุด/ช่องการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ จุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์

เครื่องมือทันสมัย มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น และจุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน และอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ ที่นั่งรอเพียงพอ สำหรับผู้ที่มารับบริการ การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เช่น ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ความรวดเร็วในการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม และตรงต่อความต้องการ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) และด้านช่องทางการให้บริการ เช่น มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น และจุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย

2.5 งานด้านสาธารณสุข ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เช่น ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ และอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ และด้านช่องทางการให้บริการ เช่น มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ ความสะดวกในการขอรับบริการตาม

ช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น และจุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย

อภิปรายผล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2564 สามารถอภิปรายผลการสำรวจได้ ดังนี้

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยางมีความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ มีจุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ และมีการจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ อย่างครบถ้วน สอดคล้องกับงานวิจัยของรัชนิกร โทอิ้ง (2553 : บทคัดย่อ) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-45 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีการศึกษาระดับประถมศึกษา และส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลอากาศอำนวยในทุกด้านอยู่ในระดับมาก เพศและอายุมีความพึงพอใจที่ได้รับบริการไม่แตกต่างกัน แต่รายได้ ระดับการศึกษาและอาชีพที่มีความแตกต่างกันมีผลให้ความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลอากาศอำนวยต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2560 : 50) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 8 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 โดยคิดเป็นร้อยละ 89.60 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 โดยคิดเป็นร้อยละ 91.00 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 โดยคิดเป็นร้อยละ 95.40 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านสาธารณสุข พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 8 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 โดยคิดเป็นร้อยละ 86.40

2. งานด้านการศึกษา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจาก การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยางมีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีจุด/ช่องการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ ความสุภาพ

กิจกรรมารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานอย่างครบถ้วน สอดคล้องกับงานวิจัยของสุธรรม ขนาศักดิ์ (2558 : บทคัดย่อ) พบว่า ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัย อยู่ในจังหวัดต่างกัน จะมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.10 และสอดคล้องกับงานวิจัยของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559 : บทคัดย่อ) พบว่า 1) ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 2) งานบริการกองคลัง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 3) งานบริการกองช่าง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 4) งานบริการกองสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และ 5. งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3. งานด้านรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านรายได้หรือภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 5 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจาก การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยางมีความรวดเร็วในการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ มีจุด/ช่องทางการให้บริการ มีความสะดวกและเพียงพอ เจ้าหน้าที่สามารถให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น และองค์การบริหารส่วนตำบลมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานอย่างครบครครบถ้วน สอดคล้องกับงานวิจัยวรุณี เขาวนัสสุขุม และดวงตา สราญรัมย์ (2559 : บทคัดย่อ) พบว่า 1) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 งาน ได้แก่ งานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน งานบริการเชิงรุกด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 และงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับมากที่สุด และงานที่มีคะแนนสูงสุด ได้แก่ งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 งานบริการเชิงรุกด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และงานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน และ 3) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน

4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของนารีรัตน์ ชูอัชฌา (2558 : บทคัดย่อ) พบว่า 1) ผู้ใช้บริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุ 21-29 ปี มีสถานภาพสมรส มีอาชีพรับจ้างทั่วไป การศึกษาระดับปริญญาตรี และมีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท 2) ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน รองลงมาคือ การติดต่อสื่อสาร และผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในด้านจุดเดียวเบ็ดเสร็จน้อยที่สุด 3) ผู้ใช้บริการที่มีสถานะภาพที่แตกต่างกันมีความศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บางยอ แตกต่างกันในระดับนัยสำคัญ 0.05 4) ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ ไม่แตกต่างกัน และ 5) การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการบริการสาธารณะ ด้านการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน และการติดต่อสื่อสาร

4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ เนื่องจาก การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยางมีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีจุด/ช่องการให้บริการที่มีความสะดวกและเพียงพอ เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน เจ้าหน้าที่ที่มีการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางในการให้บริการที่เหมาะสม และมีการจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่างๆ อย่างเพียงพอ สอดคล้องกับงานวิจัยของอัจฉรีย์ พิมพ์มูล และกัญญ์สินี จาญพจน์ (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี 2559 พบว่า ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผู้รับบริการพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58 ได้แก่ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรตามลำดับ

5. งานด้านสาธารณสุข ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจาก การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยางมีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีจุด/ช่องการให้บริการที่มีความสะดวกและเพียงพอ เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน เจ้าหน้าที่ที่มีการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางในการให้บริการที่เหมาะสม และมีการจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่างๆ อย่างเพียงพอ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการสำรวจไปใช้
 - 1.1 ควรมีการประเมินแบบทันทีหลังให้บริการ
 - 1.2 ควรใช้ระบบประเมิน Online หรือให้ค่าคะแนนหลังให้บริการ เพื่อนำผลมาใช้ปรับปรุงและพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพ