



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง

โทร. ๐ ๔๔๖๖ ๖๓๕๖

ที่ บร ๗๔๗๐๑/

วันที่ ๑๙ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง ประจำปี ๒๕๖๓

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง ได้จ้างมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงาน การให้บริการประชาชน และสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว โดยให้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจด้านต่างๆ ดังนี้

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

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง ได้รับรายงานข้อมูลสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ เรียบร้อยแล้ว ปรากฏว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยางในภาพรวมทั้ง ๕ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๘ โดยสามารถสรุปตามภารกิจได้ดังนี้

๑. งานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐

๒. งานด้านการศึกษา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐

๓. งานด้านรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐

๔. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐

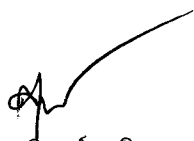
๕. งานด้านสาธารณสุข ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๐

รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายนี้

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ



(นางสาวสุพรรณการ์ จரியกุลวงศ์)

หัวหน้าสำนักปลัด อบต.

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

.....
เห็นควรดำเนินการต่อไปทุกกอง
.....

(ลงชื่อ)

(นายนพดล สวามิชัย)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

.....
.....

(ลงชื่อ)

(นายกฤตเมต เสาไธสง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2563 ฉบับนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งวิธีการศึกษาคือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ซึ่งเป็นการสำรวจความพึงพอใจตามโครงการหรือภารกิจของงานการให้บริการทั้ง 5 งาน ได้แก่ 1. งานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2. งานด้านการศึกษา 3. งานด้านรายได้หรือภาษี 4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 5. งานด้านสาธารณสุข มีกรอบการประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุอยู่ระหว่าง 41 - 50 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาประถมศึกษา อาชีพเกษตรกร รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยน้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ตามภาระงานหลักทั้ง 5 งาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = 0.53) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 91.68 เมื่อพิจารณาแยกเป็นงานอยู่ในระดับมากที่สุดทุกงาน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.61) คิดเป็นร้อยละ 92.80 รองลงมาเป็น งานด้านรายได้หรือภาษี ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.55) คิดเป็นร้อยละ 92.40 งานด้านการศึกษา ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = 0.51) คิดเป็นร้อยละ 91.60 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.50) คิดเป็นร้อยละ 91.20 และ งานด้านสาธารณสุข ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.99) คิดเป็นร้อยละ 90.40 สามารถสรุปได้ตามภารกิจ ดังนี้

2.1 งานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.50) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 91.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน และอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.53) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = 0.51) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.48) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.46) ตามลำดับ

2.2 งานด้านการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = 0.52) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 91.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.54) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = 0.53) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.49) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.51) ตามลำดับ

2.3 งานด้านรายได้หรือภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.55) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 92.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.55) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.53) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.52) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.61) ตามลำดับ

2.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.61) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 92.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.66$, S.D. = 0.61) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.65$, S.D. = 0.59) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.58) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.57) ตามลำดับ

2.5 งานด้านสาธารณสุข เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน และอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.61) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.59) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.58) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.49$, S.D. = 0.57) ตามลำดับ

3. ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3.1 ความคิดเห็นที่พึงพอใจ

1. อดต. มีการจัดสถานที่และอุปกรณ์ที่มีความเป็นระเบียบ และสะดวกต่อการใช้บริการต่อประชาชน
2. อดต. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และขั้นตอนการรับบริการ

3.2 ความคิดเห็นที่ไม่พึงพอใจ

1. ควรมีการจัดทำโครงการที่เป็นการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นอย่างทั่วถึง
2. ควรมีการสำรวจความต้องการในการพัฒนา/ปรับปรุงชุมชนที่สะท้อนถึงปัญหาของชุมชนที่แท้จริง

3.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการ

1. ควรมีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการให้ชัดเจนในบางกิจกรรมให้มากขึ้น
2. ควรจัดการบริการให้มีความสะดวก และรวดเร็วเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง
3. ควรจัดให้มีโครงการบริการนอกสถานที่ให้บริการให้กับประชาชนมากยิ่งขึ้น
4. ควรขยายเขต Wifi อินเทอร์เน็ต ในชุมชนให้เพิ่มขึ้น