



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง  
เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

\*\*\*\*\*

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ได้ว่าจ้างมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงาน การให้บริการประชาชน และสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว นั้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ได้รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙ โดยดำเนินการสำรวจความพึงพอใจด้านต่างๆ ดังนี้

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

โดยดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในภารกิจงาน ๕ ด้าน ได้แก่

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

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙ สามารถสรุปได้ดังนี้

๑. ภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง ตามภาระงานทั้ง ๕ งาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๒๘
๒. ผลการสำรวจความพึงพอใจแยกตามภารกิจงานบริการแต่ละงาน มีดังนี้
  - ๒.๑ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๐๐
  - ๒.๒ งานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นความพึงพอใจร้อยละ ๙๔.๔๐
  - ๒.๓ งานด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นความพึงพอใจร้อยละ ๙๔.๘๐

๒.๔ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๖๐

๒.๕ งานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๖๐

จากผลการประเมินองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง จะนำข้อมูลไปพัฒนาระบบการให้บริการของแต่ละกอง/สำนัก ต่อไป

สำหรับรายละเอียดรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙ จะปิดประกาศ ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยางต่อไป

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๕ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๙

(ลงชื่อ)



(นายทินกร กัณหา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง

รายงานผลการสำรวจ  
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์  
ประจำปีงบประมาณ 2569

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2569 ฉบับนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งวิธีการศึกษาคือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ซึ่งเป็นการสำรวจความพึงพอใจตามโครงการหรือภารกิจของงานการให้บริการทั้ง 5 งาน ได้แก่ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านการศึกษา 3) งานรายได้หรือภาษี 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 5) งานด้านสาธารณสุข ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีกรอบการประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

### ผลการศึกษา พบว่า

#### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

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

#### 2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2569

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2569 ตามภาระงานทั้ง 5 งาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.76$ ) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 95.28 สามารถสรุปได้ตามภารกิจ ดังนี้

**2.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.75$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 95.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.78$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 95.60 ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.76$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 95.20 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.75$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 95.00 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.70$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 94.00

**2.2 งานด้านการศึกษา** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.72$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 94.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.80$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 96.00 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.74$ ) ร้อย

ละความพึงพอใจ 94.80 ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.69$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 93.80 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.64$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 92.80

**2.3 งานรายได้หรือภาษี** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานรายได้หรือภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.74$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 94.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.85$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 97.00 ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.71$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 94.20 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.70$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 94.00 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.68$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 93.60

**2.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.78$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 95.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.85$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 97.00 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.82$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 96.40 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.73$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 94.60 และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.70$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 94.00

**2.5 งานด้านสาธารณสุข** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.83$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 96.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.88$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 97.60 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.85$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 97.00 ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.81$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 96.20 และด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.77$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 95.40

#### ข้อเสนอแนะ

1. อยากให้มีการจัดหาถังขยะให้เพียงพอ
2. ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นในการให้บริการ
3. อยากให้มีการให้ความรู้เรื่องยาเสพติด

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2569 เป็นการสำรวจความพึงพอใจตามภารกิจของการให้บริการทั้ง 5 งาน ได้แก่

- 1.งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 2.งานด้านการศึกษา
- 3.งานรายได้หรือภาษี
- 4.งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 5.งานด้านสาธารณสุข

โดยผู้สำรวจได้ทำการประเมิน 4 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### สรุปผล

การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2569 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 2569

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2569 ตามภาระงานทั้ง 5 งาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.76$ ) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 95.28 สามารถสรุปได้ตามภารกิจ ดังนี้

2.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.75$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 95.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.78$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 95.60 ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.76$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 95.20 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.75$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 95.00 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.70$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 94.00

**2.2 งานด้านการศึกษา** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.72$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 94.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.80$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 96.00 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.74$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 94.80 ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.69$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 93.80 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.64$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 92.80

**2.3 งานรายได้หรือภาษี** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานรายได้หรือภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.74$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 94.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.85$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 97.00 ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.71$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 94.20 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.70$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 94.00 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.68$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 93.60

**2.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.78$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 95.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.85$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 97.00 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.82$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 96.40 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.73$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 94.60 และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.70$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 94.00

**2.5 งานด้านสาธารณสุข** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.83$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 96.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.88$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 97.60 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.85$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 97.00 ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.81$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 96.20 และด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.77$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 95.40

### อภิปรายผล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2569 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 5 งาน อยู่ในระดับมากที่สุด สามารถอภิปรายผลการสำรวจได้ดังนี้

**1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง** ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด สะท้อนให้เห็นว่า

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ มีระบบการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสม ทั้งในด้านความชัดเจนของขั้นตอน การเข้าถึงบริการ ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ตลอดจนพฤติกรรมและการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ผลดังกล่าวอาจอธิบายได้ว่า การให้บริการด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างเป็นงานที่มีขั้นตอนและรายละเอียดทางราชการที่ประชาชนจำเป็นต้องได้รับคำแนะนำอย่างถูกต้อง ดังนั้น การที่เจ้าหน้าที่สามารถอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการดำเนินงานได้อย่างชัดเจน จึงช่วยลดความสับสนและความยุ่งยากของผู้รับบริการ ทำให้ประชาชนสามารถเตรียมเอกสารและดำเนินการตามขั้นตอนได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว นอกจากนี้ การมีจุดหรือช่องทางให้บริการที่สะดวกและเพียงพอ รวมถึงการจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มและเตรียมเอกสารอย่างเหมาะสม ยังช่วยสนับสนุนให้กระบวนการให้บริการมีความคล่องตัวและสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้รับบริการ ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ประจำปี พ.ศ. 2568 ซึ่งคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) รายงานว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐในภาพรวมร้อยละ 83.20 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 85.70 รองลงมาคือด้านขั้นตอนและระยะเวลา ร้อยละ 84.64 และด้านสถานที่ ร้อยละ 84.43 ตามลำดับ สะท้อนให้เห็นว่า คุณภาพของเจ้าหน้าที่ ความชัดเจนและเหมาะสมของขั้นตอน ตลอดจนสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นองค์ประกอบสำคัญที่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของประชาชน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2569)

**2. งานด้านการศึกษา** ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน สะท้อนให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ สามารถจัดบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะได้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ทั้งในด้านกระบวนการให้บริการ การเข้าถึงบริการ ความพร้อมของสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ตลอดจนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ผลดังกล่าวอาจเนื่องมาจากการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ มีการให้ข้อมูลและคำแนะนำแก่ประชาชนอย่างชัดเจน โดยเจ้าหน้าที่สามารถอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการได้อย่างเหมาะสม มีจุดหรือช่องทางการติดต่อที่สะดวกและเพียงพอ รวมทั้งเจ้าหน้าที่มีความสุภาพและมีกิริยามารยาทที่เหมาะสมในการให้บริการ ประกอบกับมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการติดต่อประสานงานอย่างเพียงพอ ปัจจัยเหล่านี้ช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้ง่ายและเกิดความมั่นใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาล ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญของการจัดบริการสาธารณะที่มุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับแนวทางการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment: LPA) ประจำปี พ.ศ. 2568 ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ซึ่งกำหนดให้ “การบริการสาธารณะ” เป็นองค์ประกอบสำคัญในการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมุ่งให้ อบท.

สามารถจัดบริการสาธารณะที่มีคุณภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ทั้งยังให้ความสำคัญกับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการประกอบการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรด้วย (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2568) นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการภาครัฐในปัจจุบันที่มุ่งเน้นให้ประชาชนได้รับบริการที่ “สะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงง่าย” โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีและสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการได้ส่งเสริมมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. 2568 เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ และให้ความสำคัญกับการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการติดต่อขอรับบริการ แนวทางดังกล่าวสามารถนำมาอธิบายผลการศึกษาศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ได้ว่า การที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน เป็นผลจากการจัดระบบบริการที่เอื้อต่อความสะดวกของประชาชน ตั้งแต่ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการติดต่อ ไปจนถึงความพร้อมของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

**3. งานรายได้หรือภาษี** ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ผลดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ สามารถจัดบริการที่เกี่ยวข้องกับการดูแลความปลอดภัยและการบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยให้ความสำคัญทั้งต่อความรวดเร็วของการให้บริการ ความเหมาะสมของระยะเวลา ช่องทางการติดต่อ ตลอดจนความพร้อมและความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้ข้อมูลและตอบข้อสงสัยของประชาชน ผลการประเมินดังกล่าวอาจเนื่องมาจากงานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเป็นงานบริการสาธารณะที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน จึงจำเป็นต้องมีระบบการให้บริการที่รวดเร็วและสามารถตอบสนองต่อสถานการณ์หรือปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที การที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดด้านขั้นตอนการให้บริการ จึงอาจสะท้อนว่าเทศบาลมีการกำหนดกระบวนการดำเนินงานที่ประชาชนสามารถเข้าใจและเข้าถึงได้ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ ผลการประเมินด้านช่องทางการให้บริการที่อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าประชาชนสามารถติดต่อ ประสานงาน หรือขอรับบริการจากเทศบาลได้อย่างสะดวกและเพียงพอ ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เพราะการแจ้งเหตุหรือขอความช่วยเหลือจำเป็นต้องอาศัยช่องทางที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่ายและสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ได้อย่างรวดเร็ว แนวทางดังกล่าวสอดคล้องกับมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีกำหนด โดยมุ่งให้หน่วยงานของรัฐจัดบริการที่มีลักษณะ “สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย” และในระดับที่สูงขึ้นยังให้ความสำคัญกับการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการด้วย (สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี, 2568) สำหรับด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด อาจเป็นผลมาจากเจ้าหน้าที่สามารถให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยของประชาชนได้ตรง

ประเด็น มีความพร้อมในการให้บริการ และสามารถประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาหรือให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนได้อย่างเหมาะสม ลักษณะดังกล่าวถือเป็นองค์ประกอบสำคัญของการให้บริการสาธารณะ เนื่องจากในสถานการณ์ที่ประชาชนต้องการความช่วยเหลือ การมีเจ้าหน้าที่ที่สามารถสื่อสารข้อมูลได้ชัดเจนและให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้องจะช่วยลดความกังวล และสร้างความเชื่อมั่นต่อหน่วยงานของรัฐ

4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน สะท้อนให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ สามารถจัดบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมได้อย่างเหมาะสม สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน และเอื้อต่อการเข้าถึงบริการของประชาชนในพื้นที่ ผลการศึกษาดังกล่าวอาจเนื่องมาจากการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมเป็นภารกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับคุณภาพชีวิตและการช่วยเหลือประชาชน โดยเฉพาะประชาชนที่ต้องการได้รับสิทธิหรือบริการจากภาครัฐ การที่เทศบาลมีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน จึงช่วยให้ประชาชนเข้าใจหลักเกณฑ์และขั้นตอนต่าง ๆ ได้ง่าย ลดความสับสนในการเตรียมเอกสารและการติดต่อราชการ อีกทั้งการมีจุดหรือช่องทางการให้บริการที่สะดวกและเพียงพอ ยังช่วยลดภาระของประชาชนและทำให้สามารถเข้าถึงบริการได้อย่างทั่วถึง ผลการประเมินนี้สอดคล้องกับแนวทางของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นที่ให้ความสำคัญกับการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยในปี พ.ศ. 2568 กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้กำหนดแบบประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (LPA) ด้านที่ 4 การบริการสาธารณะ และมีการดำเนินงานเพื่อพัฒนามาตรฐานการบริหารและการบริการสาธารณะของ อปท. ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด อาจเป็นผลมาจากเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ มีความสุภาพ มีบุคลิกภาพและลักษณะท่าทางที่เหมาะสมในการให้บริการ รวมถึงปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และไม่รับสิ่งตอบแทนจากประชาชน พฤติกรรมดังกล่าวช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจต่อหน่วยงาน โดยเฉพาะงานด้านสวัสดิการสังคมที่ประชาชนต้องติดต่อเกี่ยวกับสิทธิ ประโยชน์ หรือการช่วยเหลือจากภาครัฐ ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้ข้อมูลอย่างถูกต้อง เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ ประเด็นดังกล่าวสอดคล้องกับแนวทางการประเมินคุณภาพการให้บริการภาครัฐในปัจจุบัน ซึ่งให้ความสำคัญกับความเต็มใจในการให้บริการ ความเป็นกลาง การไม่เลือกปฏิบัติ ความรวดเร็ว การให้บริการที่ถูกต้อง ความรับผิดชอบ และความโปร่งใสในการให้บริการ โดยองค์ประกอบเหล่านี้เป็นปัจจัยสำคัญต่อการสร้างความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อหน่วยงานภาครัฐ

5. งานด้านสาธารณสุข ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ผลดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ สามารถจัดบริการด้านสาธารณสุขได้อย่างเหมาะสมและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ทั้งในด้านความสะดวกในการเข้าถึงบริการ ความเหมาะสมของขั้นตอนและระยะเวลา ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ ตลอดจนความพร้อมของอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่สนับสนุนการให้บริการ ผลการศึกษาดังกล่าวอาจเนื่องมาจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ มีการกำหนดขั้นตอนและวิธีการให้บริการที่มีความเป็นธรรม โดยให้บริการตามลำดับก่อนหลังอย่างเหมาะสม รวมทั้งมีระยะเวลาในการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ส่งผลให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวกและเกิดความมั่นใจในกระบวนการให้บริการ นอกจากนี้ การมีจุดหรือช่องทางการให้บริการที่มีความสะดวกและเพียงพอ ตลอดจนมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เหมาะสมและทันสมัย ยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการและสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ ผลการประเมินดังกล่าวสอดคล้องกับผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ประจำปี พ.ศ. 2568 ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ซึ่งสำรวจประชาชนผู้ใช้บริการจากหน่วยงานของรัฐทั่วประเทศจำนวน 11,251 ตัวอย่าง พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของรัฐในภาพรวมร้อยละ 83.20 โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด ร้อยละ 85.70 รองลงมาคือด้านขั้นตอนและระยะเวลา ร้อยละ 84.64 และด้านสถานที่ ร้อยละ 84.43 ตามลำดับ ผลดังกล่าวมีความสอดคล้องกับผลการประเมินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้งด้านเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านบุคลากร กระบวนการให้บริการ และสภาพแวดล้อมในการให้บริการ เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน

#### ข้อเสนอแนะ

1. อยากให้มีการจัดหาถังขยะให้เพียงพอ
2. ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นในการให้บริการ
3. อยากให้มีการให้ความรู้เรื่องยาเสพติด