



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง  
เรื่อง ผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง  
อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

\*\*\*\*\*

ตามที่องค์การบริหารส่วนศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ ได้ว่าจ้างสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

บัดนี้ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ได้รายงานการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (รายละเอียดตามเอกสารที่แนบท้ายประกาศนี้)

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๕ เดือนตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๕

(นายวิรัตน์ พลแสน)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 ฉบับนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งวิธีการศึกษาคือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ซึ่งเป็นการสำรวจความพึงพอใจตามโครงการหรือภารกิจของงานการให้บริการทั้ง 5 โครงการ โครงการลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการเพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ โครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า การให้บริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การให้บริการด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและนันทนาการ และโครงการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีกรอบการประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

### ผลการศึกษา พบว่า

#### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 50 ปีขึ้นไป สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาประถมศึกษา อาชีพเกษตรกร/ประมง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปีมากกว่า 5 ครั้ง/ปี

#### 2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ ตามภาระงานหลังทั้ง 5 โครงการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.58, S.D. = 0.36$ ) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 91.56 สามารถสรุปได้ตามภารกิจ ดังนี้

2.1 โครงการลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการเพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.51, S.D. = 0.32$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 90.15 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน และระดับมาก 1 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.56, S.D. = 0.27$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 91.20 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.53, S.D. = 0.32$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 90.60 ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.50, S.D. = 0.49$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 90.00 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.44, S.D. = 0.37$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 88.80

2.2 โครงการสัตรีปลอดโรคคนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.76$ , S.D. = 0.33) ร้อยละความพึงพอใจ 95.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.75$ , S.D. = 0.31) ร้อยละความพึงพอใจ 95.00 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.59$ , S.D. = 0.31) ร้อยละความพึงพอใจ 91.80 ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเท่ากัน ( $\bar{X} = 4.51$ , S.D. = 0.34 และ 0.34) ร้อยละความพึงพอใจ 90.20

2.3 การให้บริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.60$ , S.D. = 0.36) ร้อยละความพึงพอใจ 92.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน และอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.63$ , S.D. = 0.33) ร้อยละความพึงพอใจ 92.60 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.50$ , S.D. = 0.39) ร้อยละความพึงพอใจ 90.00 ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.33$ , S.D. = 0.33) ร้อยละความพึงพอใจ 86.60 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.31$ , S.D. = 0.39) ร้อยละความพึงพอใจ 86.20

2.4 การให้บริการด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและนันทนาการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.45$ , S.D. = 0.57) ร้อยละความพึงพอใจ 89.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน และอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.53$ , S.D. = 0.55) ร้อยละความพึงพอใจ 90.60 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.52$ , S.D. = 0.66) ร้อยละความพึงพอใจ 90.40 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.41$ , S.D. = 0.51) ร้อยละความพึงพอใจ 88.20 และด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.35$ , S.D. = 0.54) ร้อยละความพึงพอใจ 87.00 และด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.29$ , S.D. = 0.54) ร้อยละความพึงพอใจ 85.80

2.5 โครงการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.57$ , S.D. = 0.54) ร้อยละความพึงพอใจ 91.35 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน และอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.60$ , S.D. = 0.66) ร้อยละความพึงพอใจ 92.08 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.60$ , S.D. = 0.66) ร้อยละความพึงพอใจ 89.20 ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.45$ , S.D. = 0.54) ร้อยละความพึงพอใจ 89.00 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.76$ , S.D. = 0.51) ร้อยละความพึงพอใจ 88.20