



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง
เรื่อง ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่างอำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ ได้ว่าจ้างสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ โดย อาจารย์ ดร.เชาวลิต สิมสวยและคณะ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ นั้น

บัดนี้ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ได้รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (รายละเอียดตามเอกสารที่แนบท้ายประกาศนี้)

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๓ เดือนกันยายน พ.ศ.๒๕๖๒

(นายไสรธนกร ดีมาก)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง

รายงานผลการสำรวจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง

อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์

โดย

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

กันยายน 2562

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การวิจัยสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2562 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ศึกษาปัญหาและข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามภาระงานการให้บริการที่ครอบคลุมงานด้านต่าง ๆ จำนวน 6 โครงการ ดังนี้ 1) โครงการลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการเพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ 2) โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า ประจำปี พ.ศ. 2562 3) การให้บริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4) การให้บริการด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและนันทนาการ 5) โครงการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีนอกพื้นที่ และ 6) โครงการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 370 คน โดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า

1. ข้อมูลเบื้องต้นและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 56.2 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 36-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 33 ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 73.5 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 45.2 ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 71.9 ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 1,000 - 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 58.7 ส่วนใหญ่อาศัยอยู่หมู่ 4 บ้านเมืองน้อย คิดเป็นร้อยละ 16.8

จำนวนครั้งที่ผู้รับบริการมาขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง มากที่สุดคือ มากกว่า 3 ครั้งต่อปี จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 31.30 ช่วงเวลาที่มาขอรับบริการมากที่สุดคือ ในช่วงเวลาราชการ จำนวน 368 คน คิดเป็น ร้อยละ 99.5

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20 หากเมื่อพิจารณาแยกตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตามกรอบการประเมิน 4 ด้าน พบว่ามีระดับความพึงพอใจ เรียงตามลำดับดังนี้

2.1 ด้านการให้บริการ 4 ด้าน ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตามกรอบการประเมิน 4 ด้าน ระดับความพึงพอใจ เรียงตามลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.50

ลำดับที่ 2 ช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00

ลำดับที่ 3 ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00

ลำดับที่ 4 สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 คิดเป็นร้อยละ 89.80

2.2 ด้านงานที่ให้บริการ จำนวน 6 งาน ระดับความพึงพอใจ เรียงตามลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า ประจำปี พ.ศ. 2562 อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92 (ค่า $\bar{x} = 4.60$)

ลำดับที่ 2 การให้บริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.20 (ค่า $\bar{x} = 4.56$)

ลำดับที่ 3 การให้บริการด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและนันทนาการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.40 (ค่า $\bar{x} = 4.52$)

ลำดับที่ 4 โครงการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.80 (ค่า $\bar{x} = 4.49$)

ลำดับที่ 5 โครงการลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการเพื่อประเมิน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.40 (ค่า $\bar{x} = 4.47$)

ลำดับที่ 6 โครงการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีนอกพื้นที่ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.20 (ค่า $\bar{x} = 4.46$)

ลำดับที่ 1 โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า ประจำปี พ.ศ. 2562 พบว่า มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20 รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92 รองลงมาด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด

ที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20 ตามลำดับ

ลำดับที่ 2 การให้บริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า มีความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40 รองลงมาด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91 และด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60 ตามลำดับ

ลำดับที่ 3 การให้บริการด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและนันทนาการ พบว่า มีความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.40 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60 รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.40 รองลงมาด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90 และด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 คิดเป็นร้อยละ 89.80 ตามลำดับ

ลำดับที่ 4 โครงการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า มีความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 คิดเป็นร้อยละ 89.80 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80 รองลงมาด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 คิดเป็นร้อยละ 89.80 รองลงมาด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.60 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 คิดเป็นร้อยละ 89 ตามลำดับ

ลำดับที่ 5 โครงการลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการเพื่อประเมิน ประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ พบว่า มีความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 คิดเป็นร้อยละ 89.40 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91 รองลงมาด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 คิดเป็นร้อยละ 89.40 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 คิดเป็นร้อยละ 87.80 ตามลำดับ

ลำดับที่ 6 โครงการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีนอกพื้นที่ พบว่า มีความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 คิดเป็นร้อยละ 89.20 เมื่อพิจารณา

ในรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.40 รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 คิดเป็นร้อยละ 89 รองลงมาด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 คิดเป็นร้อยละ 88.60 ตามลำดับ

3. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

จากการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20 และมีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาปรับปรุง เช่น มีจุดเด่นของการบริการ อยู่ที่เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสให้การต้อนรับเข้ามาทักทายและสอบถามความต้องการของประชาชน ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว มีความสุภาพเป็นมิตรเป็นกันเอง ทำให้เกิดความประทับใจ โดยเฉพาะการผู้ดูแลผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส การดูแลเด็กก่อนเกณฑ์ การอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับเด็กแรกเกิด รวมทั้งมีโครงการลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ โครงการการป้องกันควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า และมีการให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนนสะดวก ไฟฟ้าสว่าง ชุมชนสะอาดน่าอยู่ และจุดที่ควรปรับปรุงและแก้ไข คือ ควรจัดทำแผน/โครงการบริหารจัดการขยะเพื่อเตรียมการรองรับในอนาคต เช่น เรือรถขนขยะ พื้นที่หรือบริเวณสำหรับการทิ้งขยะที่เพียงพอและได้มาตรฐาน ซึ่งในปัจจุบันชุมชนจัดการขยะด้วยตนเอง ควรจัดทำป้ายบอกทางป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายหมู่บ้าน ให้ชัดเจนสวยงาม ควรสร้างกิจกรรมสร้างอาชีพให้กับผู้สูงอายุ และควรมีจัดสรรงบประมาณเพิ่มเติมให้เหมาะสมกับโครงการกิจกรรมเพื่อพัฒนางานทุกด้านให้ดียิ่งขึ้น เช่น การสร้างกิจกรรมสร้างความรักความสามัคคี การปรับปรุงซ่อมแซมถนนที่ชำรุด การปรับปรุงร่องระบายน้ำในชุมชน และการจัดการระบบน้ำเสียที่ไหลมาจากเทศบาลตำบลนาโพธิ์อย่างสม่ำเสมอ การเพิ่มแสงสว่างบริเวณถนนสายรอบหรือซอยในหมู่บ้าน วัด หรือจุดเสี่ยง การแก้ปัญหาภัยแล้งในระยะยาวทั้งน้ำอุปโภคบริโภคและน้ำเพื่อการเกษตร เช่น การเพิ่มแหล่งน้ำ การทำฝายน้ำล้น และโครงการกักเก็บน้ำไว้ใช้ในหน้าแล้ง เพิ่มการให้ความช่วยเหลือในเรื่องต่าง ๆ ให้ครอบคลุมและสามารถเข้าถึงประชาชนในพื้นที่ รวมทั้งการหนุนเสริมด้านงบประมาณ การตลาด องค์ความรู้และต่อยอดอาชีพและสร้างรายได้ เช่น การปลูกผัก การเลี้ยงวัว การจักสาน และภูมิปัญญาการทอผ้าของชุมชนให้โดดเด่นเป็นอัตลักษณ์ยิ่งขึ้นอีก ที่สำคัญควรนำข้อเสนอแนะไปดำเนินการพิจารณาและดำเนินการหนุนเสริมหรือปรับปรุงการบริหารงานต่อไป