



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง
เรื่อง ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่างอำเภอโนนโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ ได้ว่าจ้างสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ – เดือนกันยายน ๒๕๖๓ นั้น

บัดนี้ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ได้รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (รายละเอียดตามเอกสารที่แนบท้ายประกาศนี้)

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๐ เดือนตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๓

(นายไสวณกร ดีมาก)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง

รายงานผลการสำรวจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ 2563

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
: กันยายน 2563

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2563 ฉบับนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งวิธีการศึกษาคือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ซึ่งเป็นการสำรวจความพึงพอใจตามโครงการหรือภารกิจของงานการให้บริการทั้ง 5 งาน/โครงการ ได้แก่ โครงการลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการเพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ โครงการลดระยะจากต้นทางนำรายได้สู่ครัวเรือน การให้บริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การให้บริการด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและนันทนาการ และโครงการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีกรอบการประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 41 - 50 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาประถมศึกษา อาชีพเกษตรกรรวม/ประมง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปีน้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2563

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ ตามภาระงานหลักทั้ง 5 งาน/โครงการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ที่สุด ($\bar{X} = 4.71$, S.D. = 0.53) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 94.20 สามารถสรุปได้ตามภารกิจ ดังนี้

2.1 โครงการลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการเพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$, S.D. = 0.54) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 94.40 และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$, S.D. = 0.48) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 94.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ใน

ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$, S.D. = 0.61) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 94.60 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$, S.D. = 0.51) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 94.20 และด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$, S.D. = 0.58) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 94.00

2.2 โครงการลดขยะจากต้นทาง นำรายได้สู่ครัวเรือนโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$, S.D. = 0.53) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 94.60 และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$, S.D. = 0.52) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 95.00 ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$, S.D. = 0.54) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 94.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$, S.D. = 0.54) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 94.60 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$, S.D. = 0.55) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 94.40

2.3 การให้บริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$, S.D. = 0.53) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 94.20 และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$, S.D. = 0.48) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 94.80 ด้านขั้นตอนการให้บริการรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$, S.D. = 0.54) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 94.60 ด้านช่องทางการให้บริการรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$, S.D. = 0.55) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 94.00 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$, S.D. = 0.55) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 93.80

2.4 การให้บริการด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและนันทนาการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$, S.D. = 0.54) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 94.80 และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.56) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 95.20 ด้านช่องทางการให้บริการรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$, S.D. = 0.58) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 95.00 ด้านขั้นตอนการให้บริการรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$, S.D. = 0.48) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 94.80 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$, S.D. = 0.55) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 94.60

2.5 โครงการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$, S.D. = 0.54) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 93.80 และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$, S.D. = 0.59) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 94.00 ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$, S.D. = 0.51) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 94.20 ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$,

S.D. = 0.52) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 93.80 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.68, S.D. = 0.55) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 93.60

3. ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3.1 ความคิดเห็นที่พึงพอใจ

1. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการพูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และมีการวางตัวอย่างเหมาะสม
2. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน
3. มีการจัดสถานที่และอุปกรณ์อย่างเป็นระเบียบ และสะดวกต่อการใช้บริการ

3.2 ความคิดเห็นที่ไม่พึงพอใจ

1. ควรมีการสำรวจความต้องการในการพัฒนา/ปรับปรุงชุมชนที่สะท้อนถึงปัญหาของชุมชนที่แท้จริง
2. ควรมีการจัดทำโครงการที่เป็นการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นอย่างทั่วถึง

3.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการ

1. ควรจัดขั้นตอนการบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว และเป็นไปตามลำดับ
2. ควรมีการจัดโครงการบริการนอกสถานที่ให้บริการแก่ประชาชน
3. ควรจัดเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการให้มีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น

ก่อน - หลัง