



รายงานผลการสำรวจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพ
การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในเขตจังหวัดนครราชสีมา

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563

เสนอต่อ

องค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธร

อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา



วิทยาลัยนครราชสีมา



บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2563 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธร อำเภอนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2563 ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธร 6,031 คน ใช้กลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษา จำนวน 400 คน ซึ่งได้จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่าง ๆ รวม 12 หมู่บ้าน ในแต่ละหมู่บ้านสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) ของประชากรในแต่ละหมู่บ้าน สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจลักษณะประชากรกลุ่มตัวอย่างพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 62.75) ส่วนมากมีอายุอยู่ระหว่าง 51 - 60 ปี (ร้อยละ 27.00) ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 53.75) ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร (ร้อยละ 30.25) ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 6,001 - 8,000 บาท (ร้อยละ 34.50) ส่วนมากมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อขอรับบริการเกี่ยวกับงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ร้อยละ 21.25) ส่วนใหญ่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการในช่วงเดือนมิถุนายน 2563 และได้รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธรจากเสียงตามสาย

การสำรวจความพึงพอใจพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธรในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.70) มีความพึงพอใจมากที่สุดด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (\bar{X} = 4.74) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ (\bar{X} = 4.71) และด้านช่องทางการให้บริการ (\bar{X} = 4.69) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้าน พบว่า

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่องการติดต่อประสานงานมีความสะดวกมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) รองลงมา คือ เรื่องการให้บริการตามที่ขอรับบริการถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน ($\bar{X} = 4.73$) และ เรื่องระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.72$) ตามลำดับ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่องมีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร การให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง มากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$) รองลงมา คือ เรื่องการให้บริการสามารถเข้าถึงและให้บริการได้ง่าย ($\bar{X} = 4.70$) และเรื่องมีหลากหลายช่องทางในการให้บริการเช่น การให้บริการทางโทรศัพท์ สื่อออนไลน์ต่างๆ เช่น โลก เฟสบุ๊ค ($\bar{X} = 4.69$) ตามลำดับ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเองมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) รองลงมา คือเรื่องเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.75$) และเรื่องเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.74$) ตามลำดับ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการพอใจเรื่องสถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย มากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$) รองลงมา คือเรื่องสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ ($\bar{X} = 4.66$) และ สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ ($\bar{X} = 4.65$) ตามลำดับ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการแยกตามภาระงาน พบว่า

1) งานด้านรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.71$) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.66$) ตามลำดับ

2) งานด้านการศึกษา ผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.83$) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.82$) ตามลำดับ

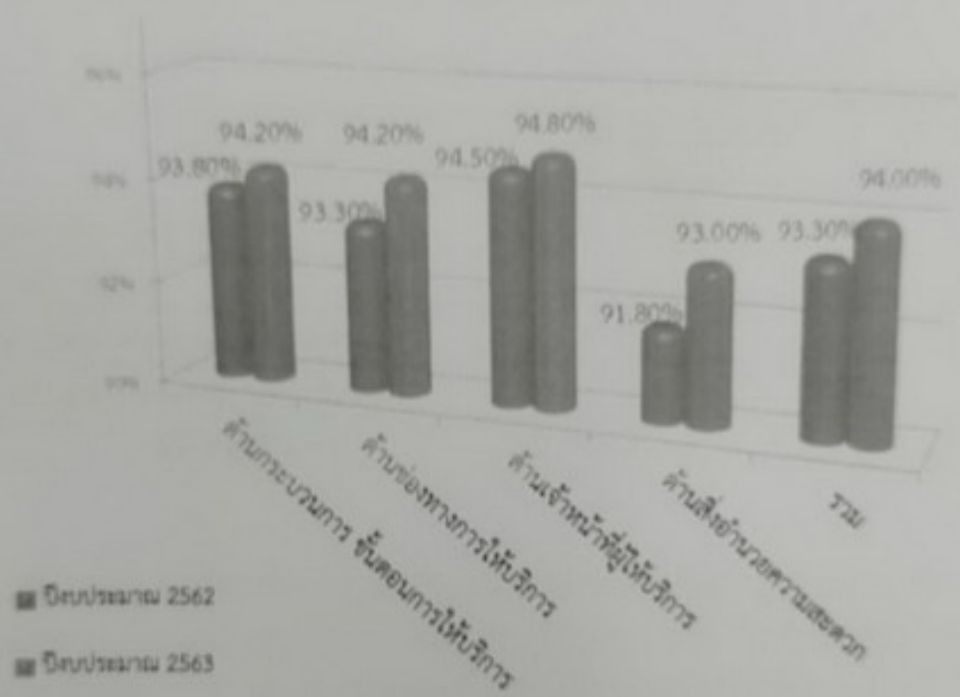
3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.73$) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.72$) ตามลำดับ

4) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.68$) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.66$) ตามลำดับ

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 94.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 94.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 พอดีด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับ ร้อยละ 93.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 พอดีด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 94.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 93.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.71	94.20	9
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.69	93.80	9
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.74	94.80	9
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.65	93.00	9
รวม	4.70	94.00	9

เมื่อพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธจะเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธมีการพัฒนาการให้บริการเพิ่มขึ้น โดยในภาพรวมระดับความพึงพอใจระหว่างปี พ.ศ. 2562 ถึงปี พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 93.30 เป็นร้อยละ 94.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะเห็นว่าด้านขั้นตอนการให้บริการระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 93.80 เป็นร้อยละ 94.20 ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 93.30 เป็นร้อยละ 93.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 94.50 เป็นร้อยละ 94.80 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 91.80 เป็นร้อยละ 93.00



ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธแยกตามงานสำคัญ 4 งาน อยู่ในระดับร้อยละ 94.45 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายการะงานพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับร้อยละ 93.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 พื่อใจงานด้านการศึกษา อยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พื่อใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับร้อยละ 94.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 และพื่อใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับร้อยละ 93.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9

ภาระงาน	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. งานด้านรายได้หรือภาษี	93.60	9
2. งานด้านการศึกษา	96.40	10
3. งานการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	94.40	9
4. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	93.40	9
ภาพรวมทั้ง 4 งาน	94.45	9

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม จากการสำรวจพบว่าประชาชนที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วดีด้านเอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อนเจ้าหน้าที่เป็นผู้ดูแลจัดการเรื่องเอกสารให้เป็นอย่างดีระยะเวลารอคอยในการให้บริการไม่นานเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใสดี ให้คำแนะนำช่วยเหลือเรื่องต่างๆได้ดี มีความตั้งใจและพร้อมในการให้บริการดีมาก และมีความเป็นกันเองดี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก บริเวณภายในสำนักงานมีความสะอาดเรียบร้อยดีมีที่นั่งรอรับบริการ สถานที่จอดรถเพียงพอ

งานด้านรายได้หรือภาษี เมื่อถึงเวลาต้องชำระภาษี อบต.จะมีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าจดยส่งหนังสือแจ้งและติดประกาศแจ้งให้ทราบในบริเวณชุมชนและที่สำนักงานอบต. มีช่องทางการรับชำระภาษีหลายช่องทาง แต่ที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุดคือ การที่เจ้าหน้าที่ออกไปรับชำระภาษีในหมู่บ้าน ซึ่งทำให้เกิดความสะดวกมาก ต้องการให้ อบต.คิดอัตราภาษีให้น้อยกว่านี้ เนื่องจากช่วงนี้เศรษฐกิจไม่ดี ขยายของไม่ได้

งานด้านการศึกษา ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยเห็นว่าเมื่อส่งบุตรหลานมาเรียน เด็กมีพัฒนาการที่ดีขึ้น อุปกรณ์การเรียน สื่อต่างๆ มี

ความพร้อม มีกิจกรรมให้เด็กได้พัฒนาทักษะตลอดจนครูมีความรู้ความสามารถดูแลและควบคุมเด็กได้ดี และครูมีปริมาณเพียงพอต่อจำนวนเด็กที่มีอยู่ในปัจจุบัน และมีความต้องการให้ อบต.มีรถรับ-ส่งนักเรียนจากบ้านมาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ปรับปรุงด้านสถานที่ เช่น ดูแลสนามหญ้าไม่ให้รก ขยายพื้นที่ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมดี มีกิจกรรมในการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพให้กับชุมชน เช่น การสานตะกร้า การตัดเย็บเสื้อผ้า เลี้ยงหมู เลี้ยงหมู มีการดูแลผู้ป่วยติดเตียงดี มีการจ่ายเบี้ยยังชีพผ่านธนาคาร ซึ่งผู้สูงอายุต้องรวมเงินกัน เหมารถไปเบิกเงินทำให้ไม่สะดวก ต้องการให้ อบต.มีการจ่ายในหมู่บ้านสำหรับบางคนที่ไม่สะดวกในการเดินทางและติดต่อผ่านทางธนาคาร

งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) เจ้าหน้าที่ให้บริการดี มีการอำนวยความสะดวกในเรื่องเอกสารดี มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับการขออนุญาตก่อสร้างดี และมีข้อเสนอแนะเรื่องค่าแบบแปลนต้องการให้คิดราคาถูกกว่านี้

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติม คือ ในปีนี้องค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธมีการพัฒนาที่ดีขึ้น ไฟฟ้าส่องสว่างริมทางมีการดูแลดี ไฟฟ้าสว่างเสมอไม่ค่อยมีปัญหาเรื่องไฟดับ มีการช่วยเหลือประชาชนในพื้นที่ดีขึ้น ในช่วงสถานการณ์โควิด 19 อบต.พระพุทธมีการออกพื้นที่รณรงค์และให้ความรู้ และวิธีการป้องกันตัวเอง เกี่ยวกับโรคระบาด มีการแจกหน้ากากอนามัยมีการพันอึดยาฆ่าเชื้อในบริเวณที่สำคัญ มีการกำหนดมาตรการตรวจคัดกรองการเข้าออก การใช้ผ้าปิดปากจมูกป้องกันและควบคุมการแพร่กระจายของโรคไข้หวัด โควิด 19 บริเวณตลาดชุมชน ซึ่งดำเนินการมาตรการอย่างจริงจัง มีการพ่นหมอกควันเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก มีการสำรวจและกำจัดลูกน้ำยุงลายป้องกันโรคไข้เลือดออก และมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาปรับปรุง คือ ต้องการปรับปรุงเรื่องน้ำประปา สำรวจและปรับปรุงซ่อมแซมที่ชำรุด และดูแลสภาพแวดล้อมในพื้นที่ให้มากขึ้น เช่น การตัดแต่งต้นไม้ริมทาง