



## รายงานผลการสำรวจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพ  
การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
ในเขตจังหวัดนครราชสีมา  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563

เสนอต่อ

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านวัง  
อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา



วิทยาลัยเทคนิคราชภัฏฯ



## บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2563 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านวัง อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2563 ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านวัง 4,710 คนใช้กลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษา จำนวน 400 คน ซึ่งได้จากการคำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่าง ๆ รวม 11 หมู่บ้าน และในแต่ละหมู่บ้าน สุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) ของประชากรในแต่ละหมู่บ้าน สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจลักษณะประชากรกลุ่มตัวอย่างพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 66.75) ส่วนมากมีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 54.50) ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 71.00) ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม (ร้อยละ 62.00) ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท (ร้อยละ 50.50) ส่วนมากเคยมาติดต่อขอรับบริการจากองค์กรบริหารส่วนตำบลเพื่อขอรับบริการเกี่ยวกับงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ร้อยละ 21.75) ส่วนใหญ่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการในช่วงเดือนพฤษภาคม 2563 และได้รับทราบข้อมูลช่าวสารขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านวังส่วนใหญ่จากเสียงตามสาย/หอกระจายข่าว

การสำรวจความพึงพอใจพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจในคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านวังในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.84$ ) มีความพึงพอใจมากที่สุดด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.86$ ) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ( $\bar{X} = 4.83$ ) และด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.82$ ) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้าน พบร่วม

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่องการติดต่อประสานงานมีความสะดวกมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.85$ ) รองลงมา คือ การให้บริการถูกต้อง สะดวกรวดเร็วไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน ( $\bar{X} = 4.84$ ) และเรื่องระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.83$ ) ตามลำดับ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่องการใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่ายมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.85$ ) รองลงมา คือ มีการให้บริการนอกร้าน ( $\bar{X} = 4.84$ ) และเรื่องมีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง ( $\bar{X} = 4.82$ ) ตามลำดับ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเองมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.88$ ) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.87$ ) และเรื่องเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี ( $\bar{X} = 4.86$ ) ตามลำดับ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการพอใจเรื่องสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.86$ ) รองลงมา คือ เรื่องสถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.85$ ) และเรื่องสถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย ( $\bar{X} = 4.84$ ) ตามลำดับ

#### การสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการแยกตามภาระงาน พบร้า

1) งานด้านนโยบาย การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.85$ ) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.84$ ) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.83$ ) ตามลำดับ

2) งานด้านการศึกษาผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.84$ ) รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ( $\bar{X} = 4.82$ ) และด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.81$ ) ตามลำดับ

3) งานด้านรายได้หรือภาษีผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.84$ ) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.83$ ) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.82$ ) ตามลำดับ

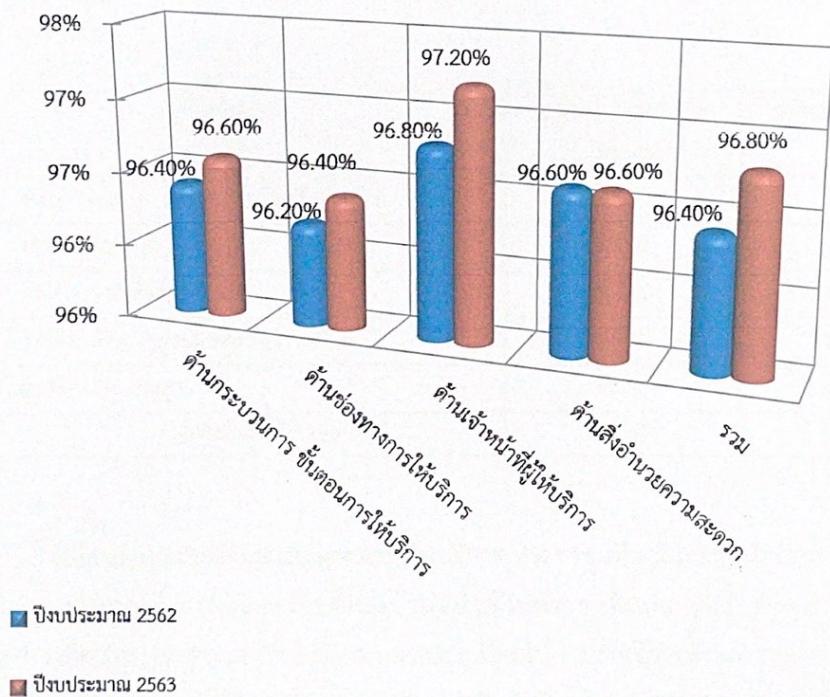
4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.87$ ) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.85$ ) และด้านซ่องทางการให้บริการกับด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ( $\bar{X} = 4.84$ ) ตามลำดับ

5) งานด้านสาธารณสุข ผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.85$ ) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.83$ ) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.82$ ) ตามลำดับ

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านวังในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อ ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอกใจด้านซ่องทาง การให้บริการอยู่ในระดับ ร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอกใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ใน ระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.83	96.60	10
2. ด้านซ่องทางการให้บริการ	4.82	96.40	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	97.20	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	96.60	10
รวม	4.84	96.80	10

เมื่อพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านวังจะเห็นว่าองค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านวังมีการพัฒนาการให้บริการเพิ่มขึ้น โดยในภาพรวมระดับความพึงพอใจระหว่างปี พ.ศ. 2562 ถึงปี พ.ศ. 2563 เพิ่มจากร้อยละ 96.40 เป็นร้อยละ 96.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะเห็นว่าด้านขั้นตอนการให้บริการระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 96.40 เป็นร้อยละ 96.60 ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 96.20 เป็นร้อยละ 96.40 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 96.80 เป็นร้อยละ 97.20 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.60



ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านวังแยกตามงานสำคัญ 5 งาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านวัง โดยภาพรวมทั้ง 5 งานอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายภาระงานพบว่ากลุ่มทัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจงานด้านการศึกษาอยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจงานด้านรายได้หรือภาษีอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมอยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจงานด้านสาธารณสุขอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

ภาระงาน	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	96.60	10
2. งานด้านการศึกษา	96.40	10
3. งานด้านรายได้หรือภาษี	96.60	10
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	96.80	10
5. งานด้านสาธารณสุข	96.60	10
ภาพรวมทั้ง 5 งาน	96.60	10

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ ประชาชนที่มารับบริการมีความคิดเห็นต่อการทำงานขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านวังในด้านต่างๆ เพิ่มเติม ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก ค่าธรรมเนียมในการให้บริการด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างไม่แพง เจ้าหน้าที่มีการอำนวยความสะดวกดี เมื่อถึงกำหนดเวลาในการชำระภาษีประจำปี จะมีการแจ้งล่วงหน้าและเมื่อมีการประชาคมก็แจ้งข่าวสารอีกครั้ง และมีการออกให้บริการนอกสถานที่ โดยออกให้บริการรับชำระภาษีภายในหมู่บ้านตามกำหนดเวลาที่ได้แจ้งล่วงหน้า ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ พูดจาไฟแรงเต็มใจให้บริการ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และให้คำแนะนำดี มีความเป็นกันเอง สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อยดี ที่จอดรถกว้างขวางเพียงพอ

เจ้าหน้าที่มีการดูแลและให้บริการประชาชนในพื้นที่เดียว ในปีนี้ช่วงที่เกิดปัญหาหน้าแล้งขาดแคลนน้ำ อบต.จะมีการนำน้ำมาให้บริการในหมู่บ้าน ทำให้ประชาชนในพื้นที่มีน้ำใช้ในการ

บริโภคอุปโภค มีการประชาคม เพื่อแจ้งข่าวสารและให้ประชาชนได้มีการเสนอความคิดเห็นในกิจกรรมหรือโครงการต่างๆ อยู่เสมอ

#### งานด้านโยธา

การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยภาครัฐประชาชนมีความพึงพอใจต่องานด้านโยธา โดยทราบดีว่าหากมีการปลูกสร้างบ้านเรือน หรือต่อเติม ต้องทำการไปขออนุญาต ซึ่งได้รับการบริการที่ดี งานด้านการศึกษา

ในส่วนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ประชาชนเห็นว่ามีการพัฒนาที่ดีขึ้น เจ้าหน้าที่มีการดูแลและเอาใจใส่เด็กเล็กดีขึ้นมาก โดยภาครัฐผู้ปกครองมีความพึงพอใจ

งานด้านรายได้หรือภาษี ประชาชนมีความพึงพอใจในงานด้านการชำระภาษี ในด้านการประชาสัมพันธ์กำหนดการชำระภาษีประจำปี โดยทาง อบต.จะมีการแจ้งกำหนดการชำระภาษีให้แก่ผู้ใหญ่บ้านทราบ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ชาวบ้านทราบ โดยส่วนใหญ่จะเป็นเสียงตามสาย และเพื่อบ้าน โดยเจ้าหน้าที่ของ อบต.บ้านวัง จะมาให้บริการที่หมู่บ้าน เช่น ศาลาประชาคม เป็นต้น กรณีที่ชาวบ้านไม่ได้ไปชำระตามระยะเวลาที่กำหนด จะต้องไปเสียภาษีที่ อบต. ด้วยตัวเอง

#### งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

.มีการจ่ายเบี้ยยังชีพโดยผ่านทางธนาคาร ตรงเวลาในทุกเดือนไม่เกิดการล่าช้า ยกเว้นบางเดือนที่มีปัญหา แต่ประชาชนเข้าใจดีว่าเป็นเพราะส่วนกลางไม่ใช่เกิดจากการทำงานของเจ้าหน้าที่ อบต.

#### งานด้านสาธารณสุข

ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข โดยมีความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่มีความใส่ใจ ต่องานด้านนี้ โดยเฉพาะช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 19 อบต.มีการออกพื้นที่ รณรงค์และให้ความรู้ และวิธีการป้องกันตัวเอง เกี่ยวกับโรคระบาด และมีมาตรการต่างๆอย่าง เคร่งครัด เช่น ห้ามการใช้สถานที่ต่างๆ เพื่อลดความเสี่ยง มีการจัดทำโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้ในการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัส โควิด-19 (COVID-19) มีการจัดทำหน้ากากอนามัยเพื่อการป้องกันตนเองให้กับประชาชนในพื้นที่

และมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงเพิ่มเติม คือ ปรับปรุงห้องกระจายเสียงเนื่องจากเสียงไม่ชัด บางหมู่บ้านเสียงดังไม่ถึง ต้องการให้มีการปรับปรุงถนนในบางหมู่บ้านในช่วงทางเข้าซอยบ้าน ฝนตกเข้าออกลำบาก ถนนเละ และปรับปรุงถนนเชื่อมหมู่บ้านที่เป็นหลุมป้อ ทำให้ล้นจราปมา ไม่สะดวก ประชาชนต้องการให้มีการจัดการเรื่องขยะ อย่างได้ถังขยะพร้อมฝาปิด แต่โดยภาครัฐแล้วประชาชนในพื้นที่ส่วนใหญ่เข้าใจกระบวนการการทำงานเกี่ยวกับงบประมาณ โดยเห็นว่าเจ้าหน้าที่มีความตั้งใจและใส่ใจในการทำงานดี แต่ยังติดขัดเรื่องงบประมาณ