



รายงานผลการสำรวจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพ
การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ในเขตจังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564



เสนอต่อ

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านวัง

อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา

วิทยาลัยนครราชสีมา



บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านวัง อำเภอนนไทย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2564 ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านวัง 4,642 คน ใช้กลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษา จำนวน 400 คน ซึ่งได้จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่าง ๆ รวม 11 หมู่บ้าน และในแต่ละหมู่บ้าน สุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) ของประชากรในแต่ละหมู่บ้าน สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจลักษณะประชากรกลุ่มตัวอย่างพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 60.50) ส่วนมากมีอายุระหว่าง 51-60 ปี (ร้อยละ 36.00) ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 72.25) ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร (ร้อยละ 63.00) ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท (ร้อยละ 44.50) ส่วนมากเคยมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อขอรับบริการเกี่ยวกับงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ร้อยละ 21.75) ส่วนใหญ่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการในช่วงเดือนมกราคม 2564 และได้รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านวังส่วนใหญ่จากเสียงตามสาย/หอกระจายข่าว

การสำรวจความพึงพอใจพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านวังในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.85) มีความพึงพอใจมากที่สุดด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (\bar{X} = 4.87) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (\bar{X} = 4.85) และด้านช่องทางการให้บริการ (\bar{X} = 4.84) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้าน พบว่า

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่องการติดต่อประสานงานมีความสะดวกมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$) รองลงมา คือ การให้บริการถูกต้อง สะดวกรวดเร็วไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน ($\bar{X} = 4.86$) และเรื่องระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.85$) ตามลำดับ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่องการใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่ายมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$) รองลงมา คือ มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง ($\bar{X} = 4.85$) และเรื่องมีหลากหลายช่องทางในการให้บริการ เช่น การให้บริการทางโทรศัพท์ สื่อออนไลน์ต่างๆ ($\bar{X} = 4.84$) ตามลำดับ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.89$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง ($\bar{X} = 4.88$) และเรื่องเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี ($\bar{X} = 4.87$) ตามลำดับ

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

การสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการแยกตามภาระงาน พบว่า

1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.85$) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.84$) ตามลำดับ

2) งานด้านการศึกษา ผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 4.85$) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.84$) ตามลำดับ

3) งานด้านรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.85$) และด้านช่องทางการให้บริการกับด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 4.83$) ตามลำดับ

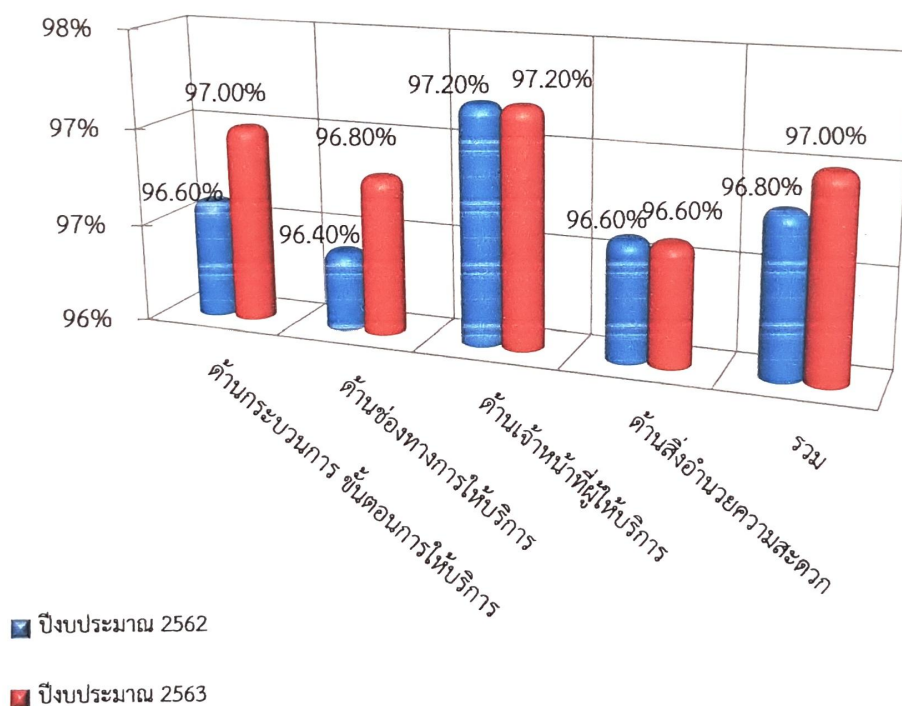
4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.85$) และด้านช่องทางการให้บริการกับด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 4.84$) ตามลำดับ

5) งานด้านสาธารณสุข ผู้รับบริการพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.86$) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.85$) ตามลำดับ

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านวังในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอดีด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับ ร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอดีด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.85	97.00	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.84	96.80	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	97.40	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	96.60	10
รวม	4.85	97.00	10

เมื่อพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านวังจะเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านวังมีการพัฒนาการให้บริการเพิ่มขึ้น โดยในภาพรวมระดับความพึงพอใจระหว่างปี พ.ศ. 2563 ถึงปี พ.ศ. 2564 เพิ่มขึ้น ร้อยละ 96.80 เป็นร้อยละ 97.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะเห็นว่าด้านขั้นตอนการให้บริการระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 96.60 เป็นร้อยละ 97.00 ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 96.40 เป็นร้อยละ 96.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 97.20 เป็นร้อยละ 97.40 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.60



ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านวังแยกตามงานสำคัญ 5 งาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านวัง โดยภาพรวมทั้ง 5 งานอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายการงานพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจงานด้านการศึกษาอยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจงานด้านรายได้หรือภาษีอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจงานด้านสาธารณสุขอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

ภาระงาน	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	97.00	10
2. งานด้านการศึกษา	96.80	10
3. งานด้านรายได้หรือภาษี	97.00	10
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	97.00	10
5. งานด้านสาธารณสุข	97.00	10
ภาพรวมทั้ง 5 งาน	97.00	10

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านวังในด้านต่างๆ เพิ่มเติม ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก เจ้าหน้าที่มีการอำนวยความสะดวกเรื่องเอกสารดี ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ พุดจาไพเราะเต็มใจให้บริการ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และให้คำแนะนำดี มีความเป็นกันเอง สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อยดี ที่จอดรถกว้างขวางเพียงพอ

และมีข้อคิดเห็นเพิ่มเติมคือ เจ้าหน้าที่มีการดูแลและให้บริการประชาชนในพื้นที่ดีขึ้น ในปีนี้ช่วงที่เกิดปัญหาหน้าแล้ง ขาดแคลนน้ำ อบต.จะมีการนำรถน้ำมาให้บริการในหมู่บ้าน ทำให้ประชาชนในพื้นที่มีน้ำใช้ในการบริโภคอุปโภค มีการประชาคม เพื่อแจ้งข่าวสารและให้ประชาชนได้มีการเสนอความคิดเห็นในกิจกรรมหรือโครงการต่างๆ อยู่เสมอ

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างโดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่องานด้านโยธา โดยทราบดีว่าหากมีการปลูกสร้างบ้านเรือน หรือต่อเติม ต้องทำการไปขออนุญาต ซึ่งได้รับการบริการที่ดี งานด้านการศึกษา

ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยเห็นว่าจากที่ผ่านมามีพัฒนาการที่ดีขึ้น อุปกรณ์การเรียน สื่อต่างๆ มีความพร้อม มีกิจกรรมให้เด็กได้พัฒนาทักษะ ตลอดจนครูมีความรู้ความสามารถดูแลและควบคุมเด็กได้ดี และครูมีปริมาณเพียงพอต่อจำนวนเด็กที่มีอยู่ในปัจจุบัน แต่จากสถานการณ์โควิด-19 ในปีนี้ จึงมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการเรียนการสอนโดยครูได้มอบหมายใบงานให้ผู้ปกครองไปรับที่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กแทน

งานด้านรายได้หรือภาษี

ประชาชนมีความพึงพอใจในงานด้านการชำระภาษี ในด้านการประชาสัมพันธ์กำหนดการชำระภาษีประจำปี โดย ทาง อบต.จะมีการแจ้งกำหนดการการชำระภาษีให้แก่ผู้ใหญ่บ้านทราบ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ชาวบ้านทราบ โดยส่วนใหญ่จะเป็นเสียงตามสาย และเพื่อนบ้าน จากการสอบถามประชาชน ประชาชนส่วนใหญ่ทราบว่ามีการยกเว้นภาษีในบางประเภท และเสียภาษีในบางประเภท

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

อบต.มีโครงการพัฒนาด้านอาชีพอย่างต่อเนื่องในทุกปี ซึ่งประชาชนที่เข้าร่วมโครงการสามารถนำสิ่งที่ได้รับการอบรมไปพัฒนาเพื่อสร้างรายได้ต่อไป มีการดูแลผู้สูงอายุ และผู้ป่วยในหมู่บ้านดี โดยมีการออกเยี่ยมเยียนและให้การช่วยเหลือ มีกิจกรรมให้กับผู้สูงอายุ โดยก่อนการแพร่ระบาดของโควิด-19 ระลอกใหม่ ทาง อบต.มีกิจกรรมการศึกษาดูงานนอกสถานที่ ทำให้ผู้สูงอายุที่เข้าร่วมกิจกรรม มีความรู้เพิ่มขึ้น และรู้สึกสนุกที่มีกิจกรรม ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด มีประชาชนในพื้นที่ต้องกักตัว อบต.มีการให้ความช่วยเหลือด้านถุงยังชีพ ซึ่งให้ความช่วยเหลือรวดเร็วดี

งานด้านสาธารณสุข

ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข โดยมีความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่มีความใส่ใจต่องานด้านนี้ ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด ระลอกใหม่ ยังคงมีมาตรการต่างๆอย่างเคร่งครัด เช่น ห้ามการใช้สถานที่ต่างๆ เพื่อลดความเสี่ยง มีการจัดทำโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้ในการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัส โควิด 2019 (COVID-19) มีการณรงค์ป้องกันและควบคุม โรคพิษสุนัขบ้า มีการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันและควบคุมโรคลัมปี สกินในโค กระบือ

และมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงเพิ่มเติม คือ การปรับปรุงถนนในบางหมู่บ้าน ในช่วงทางเข้าซอยบ้าน ฝนตกเข้าออกลำบาก ถนนและ และปรับปรุงถนนเชื่อมหมู่บ้านที่เป็นหลุมบ่อสำรวจเรื่องท่อระบายน้ำ เนื่องจากช่วงที่ฝนตกบ่อยๆ ทำให้เกิดน้ำท่วมขังและบางจุดมีน้ำไหลเข้าบ้านเรือนของประชาชน ต้องการให้มีการจัดการเรื่องขยะ อยากรได้ถังขยะพร้อมฝาปิด