



รายงานผลการสำรวจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
คุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



เสนอต่อ ^{*}
องค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านวัง ^{*}
อ.โนนไทย จ.นครราชสีมา

โดย
วิทยาลัยนครราชสีมา

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านวัง อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2565 ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านวัง 4,642 คน ใช้กลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษา จำนวน 400 คน ซึ่งได้จากการคำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Taro Yamane การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่าง ๆ รวม 11 หมู่บ้าน และในแต่ละหมู่บ้าน สุ่มตัวอย่าง人群中อย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) ของประชากรในแต่ละหมู่บ้าน สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจลักษณะประชากรกลุ่มตัวอย่างพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 55.50) ส่วนมากมีอายุระหว่าง 51-60 ปี (ร้อยละ 36.00) ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 72.25) ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม (ร้อยละ 59.00) ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท (ร้อยละ 44.50) ส่วนมากเคยมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อขอรับบริการเกี่ยวกับงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ร้อยละ 21.00) ส่วนใหญ่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการในช่วงเดือนมิถุนายน 2565 และได้รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านวังส่วนใหญ่จากเสียงตามสาย/หอกระจายข่าว

การสำรวจความพึงพอใจพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านวังในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$) มีความพึงพอใจมากที่สุดด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.88$) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.87$) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.86$) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้าน พบร่วม

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่องการติดต่อประสานงานมีความสะดวกมากที่สุด ($\bar{X} = 4.89$) รองลงมา คือ การให้บริการถูกต้อง สะดวกรวดเร็วไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน ($\bar{X} = 4.87$) และเรื่องระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.86$) ตามลำดับ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่องการใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่ายมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$) รองลงมา คือ มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง ($\bar{X} = 4.86$) และเรื่องมีหลากหลายช่องทางในการให้บริการ เช่น การให้บริการทางโทรศัพท์ สื่อออนไลน์ต่างๆ ($\bar{X} = 4.85$) ตามลำดับ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.90$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพยิมัยมั่นใจ มีความเป็นกันเอง ($\bar{X} = 4.89$) และเรื่องเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี ($\bar{X} = 4.88$) ตามลำดับ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกความสะดวก ผู้รับบริการพอใจเรื่องสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$) รองลงมา คือ เรื่องสถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ ($\bar{X} = 4.86$) และเรื่องการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกความสะดวก เช่น ที่นั่งพัก และห้องน้ำ มีความเหมาะสมและเพียงพอ ($\bar{X} = 4.85$) ตามลำดับ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการแยกตามภาระงาน พบว่า

1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการกับด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.86$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกความสะดวก ($\bar{X} = 4.85$) ตามลำดับ

2) งานด้านการศึกษา ผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$) รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.87$) และด้านช่องทางการให้บริการกับด้านสิ่งอำนวยความสะดวกความสะดวก ($\bar{X} = 4.86$) ตามลำดับ

3) งานด้านรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.89$) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.88$) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.86$) ตามลำดับ

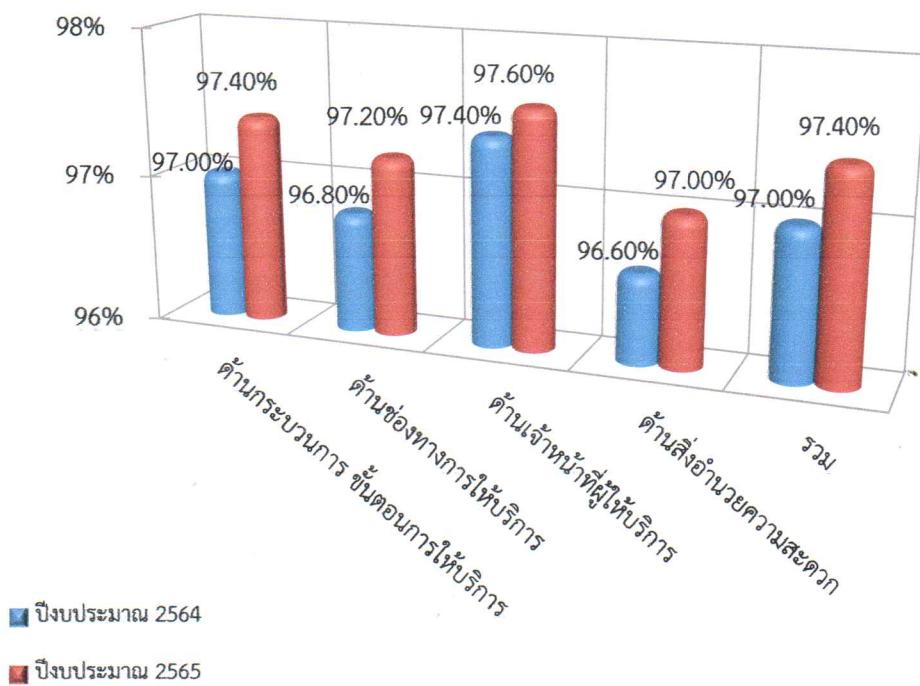
4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.89$) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการกับด้านซ่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.87$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.86$) ตามลำดับ

5) งานด้านสาธารณสุข ผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.87$) และด้านซ่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.86$) ตามลำดับ

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบรากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านวังในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 97.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อ ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอดีด้านซ่องทาง การให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอดีด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอดีด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ใน ระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.87	97.40	10
2. ด้านซ่องทางการให้บริการ	4.86	97.20	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.88	97.60	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	97.00	10
รวม	4.87	97.40	10

เมื่อพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านวังจะเห็นว่าองค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านวังมีการพัฒนาการให้บริการเพิ่มขึ้น โดยในภาพรวมระดับความพึงพอใจระหว่างปี พ.ศ. 2564 ถึงปี พ.ศ. 2565 เพิ่มจากร้อยละ 97.00 เป็นร้อยละ 97.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะเห็นว่าด้านขั้นตอนการให้บริการระดับความพึงพอใจเพิ่มจากการร้อยละ 97.00 เป็นร้อยละ 97.40 ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 97.40 เป็นร้อยละ 97.60 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ดีให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากการร้อยละ 96.60 เป็นร้อยละ 97.00



ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านวังแยกตามงานสำคัญ ๕ งาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านวัง โดยภาพรวมทั้ง ๕ งานอยู่ในระดับร้อยละ 97.36 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายภาระงานพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างอยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจงานด้านการศึกษาอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจงานด้านรายได้หรือภาษีอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจงานด้านสาธารณสุขอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

ภาระงาน	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	97.20	10
2. งานด้านการศึกษา	97.40	10
3. งานด้านรายได้หรือภาษี	97.40	10
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	97.40	10
5. งานด้านสาธารณสุข	97.40	10
ภาพรวมทั้ง ๕ งาน	97.36	10

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ ประชาชนที่มารับบริการ มีความคิดเห็นต่อการทำงานขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านวังในด้านต่างๆ เพิ่มเติม ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก เจ้าหน้าที่มีการอำนวยความสะดวกเรื่องเอกสารดี ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ พูดจาไฟแรงเต็มใจให้บริการ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และให้คำแนะนำดี มีความเป็นกันเอง และมีการออกพื้นที่บ่อยครั้ง เช่น การเข้าร่วมการประชุมของประชาชน สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อยดี ป้ายการให้บริการชัดเจน ที่จอดรถกว้างขวาง เพียงพอ และมีข้อคิดเห็นอื่นๆเพิ่มเติมคือ มีการพัฒนาถนนแล้วในหลายเส้นทางแต่หลายเส้นทางก็ยังต้องมีการพัฒนา โดยเฉพาะต้องการให้พัฒนาถนนเส้นทางไปรีบูน มีการสำรวจผู้ป่วย คนชราในหมู่บ้านดี ลงพื้นที่อยู่บ่อยครั้ง สอดคล้องถึงความต้องการแต่ต้องการให้ทำการติดตามอาการหรือความต้องการอย่างต่อเนื่อง

งานด้านนโยบาย การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างโดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่องานด้านนโยบาย โดยทราบดีว่าหากมีการปลูกสร้างบ้านเรือน หรือต่อเติมบ้านเกินแบบที่เคยขอไว้ ต้องทำการขออนุญาตจาก อบต. ส่วนใหญ่จะได้รับการบริการที่ดี การเขียนแบบบ้านหากไม่มีแบบ ทางเจ้าหน้าที่ดำเนินการเขียนแบบให้ฟรี ชำระเพียงแค่ค่าธรรมเนียมในการยื่นคำร้อง

งานด้านการศึกษา

ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยเห็นว่า จากที่ผ่านมาเด็กมีพัฒนาการที่ดีขึ้น อุปกรณ์การเรียน สื่อต่างๆ มีความพร้อม มีกิจกรรมให้เด็กได้พัฒนาทักษะ ตลอดจนครุ�ีความรู้ความสามารถดูแลและควบคุมเด็กได้ดี ถึงแม้จะมีครุจำนวนน้อยแต่เมื่อเทียบกับจำนวนเด็กที่เพียงพอและครุสามารถดูแลเด็กได้ดี ผู้ปกครองมีความมั่นใจในการส่งบุตรหลานมาเรียนที่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของอบต.บ้านวัง

งานด้านรายได้หรือภาษี

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

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

อบต.มีโครงการพัฒนาด้านอาชีพอย่างต่อเนื่องในทุกปี ซึ่งประชาชนที่เข้าร่วมโครงการสามารถนำสิ่งที่ได้รับการอบรมไปพัฒนาเพื่อสร้างรายได้ต่อไป มีการดูแลผู้สูงอายุ และผู้ป่วยในหมู่บ้านดี โดยมีการออกเยี่ยมเยียนและให้การช่วยเหลือ มีกิจกรรมให้กับผู้สูงอายุ โดยก่อนการแพร่ระบาดของโควิด-19 ระลอกใหม่ ทาง อบต.มีกิจกรรมการศึกษาดูงานนอกสถานที่ ทำให้ผู้สูงอายุที่เขาร่วมกิจกรรม มีความรู้เพิ่มขึ้น และรู้สึกสนุกที่มีกิจกรรม ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด มีประชาชนในพื้นที่ต้องกัดตัว อบต.มีการให้ความช่วยเหลือด้านถุงยังชีพ ซึ่งให้ความช่วยเหลือรวดเร็ว

งานด้านสาธารณสุข

ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข โดยมีความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่มีความใส่ใจต่องานด้านนี้ ถึงแม้สถานการณ์โควิดจะเบาบางลง แต่เมื่อมีผู้ติดเชื้อ อบต.ก็ยังมีการออกฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อ ทำให้ประชาชนมั่นใจในมาตรการการป้องกันโควิด มีการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับโรคติดต่อต่างๆ มีการติดตามผู้ป่วยในชุมชนและลงพื้นที่เพื่อสอบถามถึงความต้องการให้ช่วยเหลือ เช่น มีการแจกผ้าอ้อมสำหรับผู้ป่วย มีการควบคุมป้องกันลูกน้ำยุ่งลาย ด้วยการแจกทรัพย์อะเบท

และมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงเพิ่มเติม คือ การปรับปรุงถนนในบางหมู่บ้าน ในช่วงทางเข้าซอยบ้าน ฝันตากเข้าออกลำบาก เมื่อฝนตกถนนเลอะ และปรับปรุงถนนเชื่อมหมู่บ้านที่เป็นหลุมบ่อ สำรวจเรื่องท่อระบายน้ำ เนื่องจากช่วงที่ฝนตกบ่อยๆ ทำให้เกิดน้ำท่วมขังและบางจุดมีน้ำไหลเข้าบ้านเรือนของประชาชน ต้องการให้มีการจัดการเรื่องขยะ อย่างได้ถังขยะพร้อมฝาปิด ปรับปรุงเรื่องน้ำใช้ ปรับปรุงเรื่องระบบกรองน้ำ เนื่องจากน้ำไม่สะอาดมีกลิ่นเหม็น หากมีงบประมาณ ประชาชนบางพื้นที่ต้องการให้มีการสำรวจและซ่อมแซมศาลาในหมู่บ้าน