



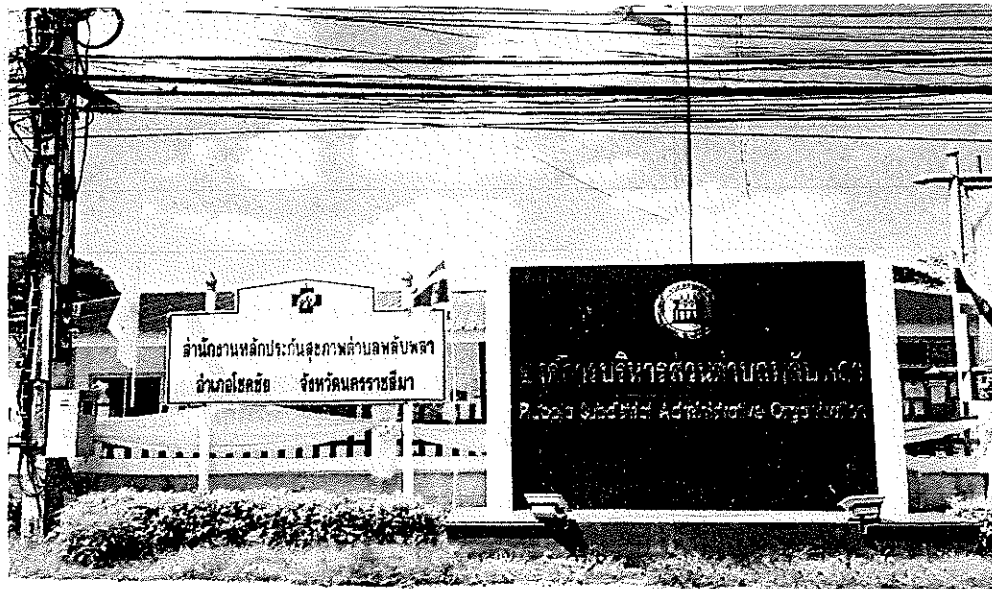
รายงานผลการสำรวจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพ
การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ในเขตจังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563

เสนอต่อ

องค์การบริหารส่วนตำบลพลับพลา

อำเภอโขงเจียม จังหวัดนครราชสีมา



วิทยาลัยนครราชสีมา



คำแถลง

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลพลับพลา อำเภอโคกชัย จังหวัดนครราชสีมา ได้เห็นชอบให้วิทยาลัยนครราชสีมา ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลับพลา ประจำปีงบประมาณ 2563 นั้น

การดำเนินโครงการสำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์ช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากผู้มีพระคุณหลายฝ่าย คณะทำงานขอกราบขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครราชสีมาทุกท่าน ที่กรุณาให้คำปรึกษา ให้ข้อเสนอแนะและแนวทางในการดำเนินโครงการให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ท้ายนี้ คณะทำงานขอขอบคุณนายกอบต. ปลัดกอบต. สมาชิกกอบต. หัวหน้าส่วนและเจ้าหน้าที่พนักงานส่วนกอบต. ตลอดจนประชาชนในเขตพื้นที่ทุกท่าน ที่ได้ให้ข้อมูลและความคิดเห็นในการเก็บรวบรวมข้อมูลมา ณ โอกาสนี้

วิทยาลัยนครราชสีมา
จังหวัดนครราชสีมา
กันยายน 2563

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2563 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลพลับพลา อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2563 ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลพลับพลา 8,409 คน ใช้กลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษา จำนวน 400 คน ซึ่งได้จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่าง ๆ รวม 18 หมู่บ้าน และทำการสุ่มหมู่บ้านด้วยวิธีการจับฉลากแบบไม่ใส่คืนมา 13 หมู่บ้าน และในแต่ละหมู่บ้านสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) ของประชากรในแต่ละหมู่บ้าน สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจลักษณะประชากรกลุ่มตัวอย่างพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 67.00) ส่วนมากมีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 39.50) ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 76.00) ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร (ร้อยละ 43.00) ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท (ร้อยละ 44.50) ส่วนมากเคยมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อขอรับบริการเกี่ยวกับงานด้านสาธารณสุข (ร้อยละ 22.50) ส่วนใหญ่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการในช่วงเดือนมิถุนายน 2563 2 และได้รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลพลับพลาส่วนใหญ่จากเสียงตามสาย

การสำรวจความพึงพอใจพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลับพลาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.82) มีความพึงพอใจมากที่สุดด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (\bar{X} = 4.84) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ (\bar{X} = 4.83) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (\bar{X} = 4.82) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้าน พบว่า

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่องการติดต่อประสานงานมีความสะดวกมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) รองลงมา คือ เรื่องระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.84$) และ เรื่องการให้บริการตามที่ขอรับบริการถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน ($\bar{X} = 4.83$) ตามลำดับ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่องการใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่ายมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) รองลงมา คือ เรื่องมีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง ($\bar{X} = 4.82$) และเรื่องมีหลากหลายช่องทางในการให้บริการ เช่น การให้บริการทางโทรศัพท์ สื่อออนไลน์ต่างๆ เช่น ไลน์เฟสบุ๊ค ($\bar{X} = 4.81$) ตามลำดับ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษาตอบข้อซักถามได้ดีมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$) รองลงมา คือ เรื่องเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง ($\bar{X} = 4.85$) และเรื่องเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.84$) ตามลำดับ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการพอใจเรื่องสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) รองลงมา คือสถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ ($\bar{X} = 4.83$) และเรื่องสถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย ($\bar{X} = 4.81$)ตามลำดับ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการแยกตามภาระงาน พบว่า

1) งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.83$) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.80$) ตามลำดับ

2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ผู้รับบริการพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.83$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.82$) ตามลำดับ

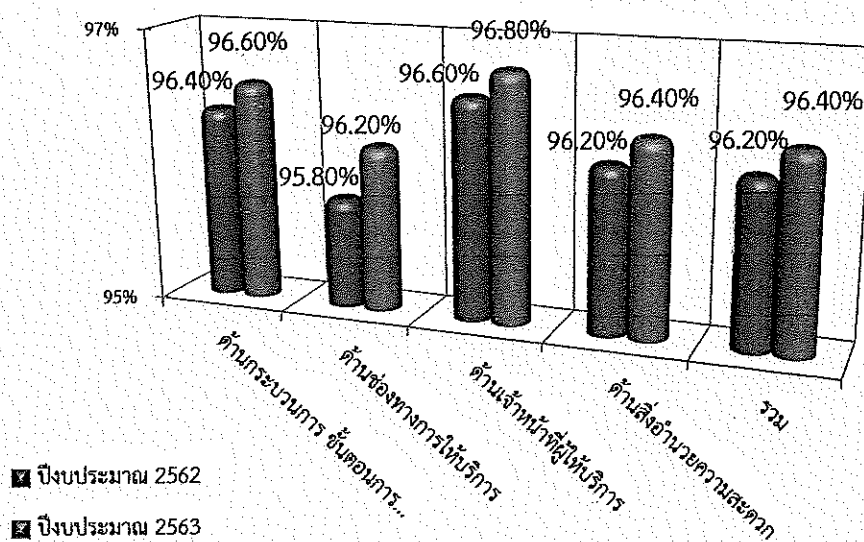
3) งานด้านข้อมูลข่าวสาร ผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.82$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.81$) ตามลำดับ

4) งานด้านสาธารณสุข ผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.83$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.82$) ตามลำดับ

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลับพลาในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 96.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.83	96.60	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.81	96.20	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	96.80	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	96.40	10
รวม	4.82	96.40	10

เมื่อพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลับพลาจะเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลพลับพลา มีการพัฒนาการให้บริการเพิ่มขึ้น โดยในภาพรวมระดับความพึงพอใจระหว่างปี พ.ศ. 2562 ถึงปี พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้น ร้อยละ 96.20 เป็นร้อยละ 96.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะเห็นว่าด้านขั้นตอนการให้บริการระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 96.40 เป็นร้อยละ 96.60 ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 95.80 เป็นร้อยละ 96.20 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 96.60 เป็นร้อยละ 96.80 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 96.20 เป็นร้อยละ 96.40



ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลับพลาแยกตามงานสำคัญ 4 งาน อยู่ในระดับร้อยละ 96.45 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายการะงานพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่องานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมอยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พื่อใจ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พื่อใจงานด้านข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพื่อใจงานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

ภาระงาน	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	96.40	10
2. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	96.60	10
3. งานด้านข้อมูลข่าวสาร	96.20	10
4. งานด้านสาธารณสุข	96.60	10
ภาพรวมทั้ง 4 งาน	96.45	10

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม

ประชาชนที่มารับบริการมีความคิดเห็นต่อการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพลับพลาว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วดีด้านเอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อนเจ้าหน้าที่เป็นผู้ดูแลจัดการเรื่องเอกสารให้เป็นอย่างดี ระยะเวลาารอคอยในการให้บริการไม่นานเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใสดี ให้คำแนะนำช่วยเหลือเรื่องต่างๆ ได้ดี มีความตั้งใจและพร้อมในการให้บริการดีมาก และมีความเป็นกันเองดี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก บริเวณภายในสำนักงานมีความสะอาดเรียบร้อยดีมีที่นั่งรอรับบริการ สถานที่จอดรถเพียงพอ

งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อบต.มีการดูแลผู้สูงอายุดี มีกิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและคนพิการดี ที่ผ่านมามีเรื่องเบียดเบียนซึ่งมีการจ่ายตรงเวลา ชัดเจนโปร่งใสดี

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ อบต.มีการจัดการเรื่องขยะดี มีจำนวนถังขยะที่เพียงพอ มีการจัดเก็บขยะและทำความสะอาดบริเวณโดยรอบดี นอกจากนี้ยังมีการณรงค์เรื่องการคัดแยกขยะและขยะอันตรายอย่างจริงจัง มีจุดสำหรับทิ้งขยะอันตรายในหลายจุดในเขตพื้นที่ อบต.พลับพลา บริเวณทั่วไปในหมู่บ้านแต่ละหมู่บ้านมีความสะอาด มีสิ่งแวดล้อมที่ดี

งานด้านข้อมูลข่าวสาร การให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารดี ประชาชนในเขตพื้นที่อบต. พลับพลาสามารถรับรู้และกระจายข่าวได้อย่างทั่วถึง จะมีการสื่อสารข้อมูลเรื่องราวและกิจกรรมต่างๆ ผ่านไปยังผู้ใหญ่บ้าน และการประชุม แต่ต้องการให้ทำการสำรวจและปรับปรุงเสียงตามสายในจุดที่ห่างไกล เนื่องจากบางครั้งเสียงไม่ชัดเจน

งานด้านสาธารณสุข ในช่วงสถานการณ์โควิด 19 อบต.พลับพลา มีการออกพื้นที่รณรงค์และให้ความรู้ และวิธีการป้องกันตัวเอง เกี่ยวกับโรคระบาด มีการแจกหน้ากากอนามัยมีการพ่นมิดยาฆ่าเชื้อ ในบริเวณที่สำคัญ มีการกำหนดมาตรการตรวจคัดกรองการเข้าออก การใช้ผ้าปิดปากจมูกป้องกัน และควบคุมการแพร่กระจายของโรคไข้หวัด โควิด 19 บริเวณตลาดชุมชน ซึ่งดำเนินมาตรการอย่างจริงจัง มีการพ่นหมอกควันเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก มีการสำรวจและกำจัดลูกน้ำยุงลาย ป้องกันโรคไข้เลือดออก

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติม คือ ในปีนี้องค์การบริหารส่วนตำบลพลับพลา มีการพัฒนาที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีการช่วยเหลือประชาชนในพื้นที่ที่ดีขึ้น เมื่อมีการร้องขอความช่วยเหลือจะมีการประสานงานให้ให้ความช่วยเหลือได้เร็วขึ้น และมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาปรับปรุง คือ ต้องการให้อบต.ทำการสำรวจและปรับปรุงเรื่องท่อระบายน้ำ ต้องการให้เจ้าหน้าที่ออกพบปะประชาชนให้บ่อยครั้งขึ้น เพื่อให้ประชาชนได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นหรือร้องเรียนเรื่องต่างๆ ได้มากขึ้น