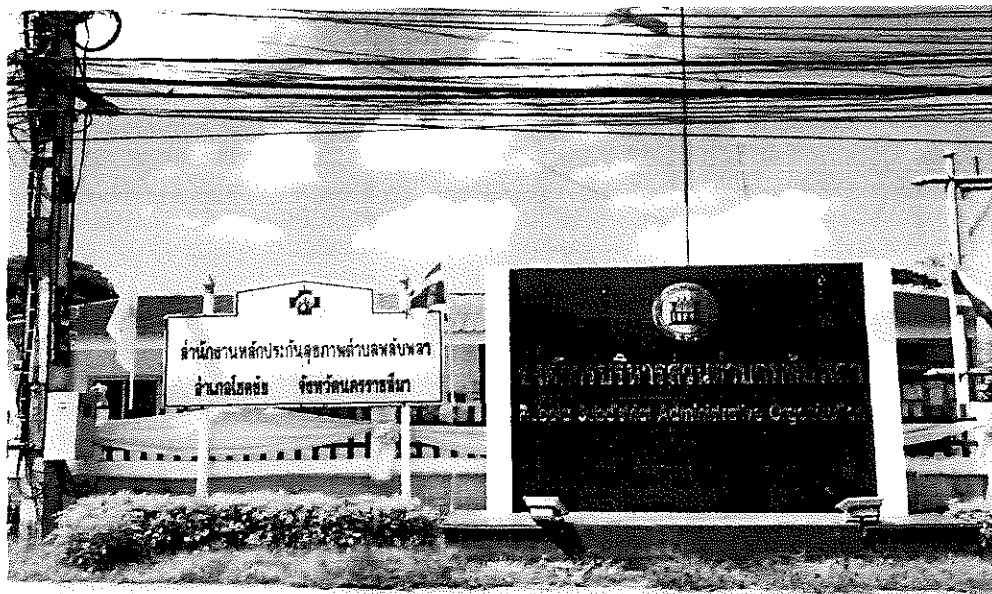




รายงานผลการสำรวจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพ
การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ในเขตจังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564



เสนอต่อ

องค์การบริหารส่วนตำบลพลับพลา

อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา

วิทยาลัยนครราชสีมา



บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลับพลา อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2564 ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลพลับพลา 8,408 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 62.75) ส่วนมากมีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 31.00) ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 76.00) ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร (ร้อยละ 47.50) ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท (ร้อยละ 47.00) ส่วนมากเคยมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อขอรับบริการเกี่ยวกับงานด้านรายได้หรือภาษี (ร้อยละ 21.75) ส่วนใหญ่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการในช่วงเดือนมกราคม 2564 และได้รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลพลับพลาส่วนใหญ่จากเสียงตามสาย

การสำรวจความพึงพอใจพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลับพลาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.83$) มีความพึงพอใจมากที่สุดด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.85$) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.84$) และด้านช่องทางการให้บริการกับด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 4.82$) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้าน พบว่า

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่องระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$) รองลงมา คือ เรื่องการให้บริการตามที่ขอรับบริการถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน ($\bar{X} = 4.85$) และเรื่องการติดต่อประสานงานมีความสะดวก กับเครื่องมือ/อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.83$) ตามลำดับ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่องการใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้ บริการได้ง่ายมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) รองลงมา คือ เรื่องมีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่ สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง ($\bar{X} = 4.84$) และเรื่องมีหลากหลายช่องทางในการให้บริการเช่น การ ให้บริการทางโทรศัพท์ สื่อออนไลน์ต่างๆ เช่น ไลน์เฟสบุ๊ค ($\bar{X} = 4.82$)ตามลำดับ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ ในการให้บริการ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$) รองลงมา คือเรื่องเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส มี ความเป็นกันเอง ($\bar{X} = 4.87$) และเรื่องเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษาตอบข้อซักถามได้ดี ($\bar{X} = 4.85$) ตามลำดับ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการพอใจเรื่องสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความ เหมาะสมในการเดินทางมารับบริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) รองลงมา คือ เรื่องสถานที่ให้บริการมี ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย ($\bar{X} = 4.83$) และป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.81$)ตามลำดับ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการแยกตามภาระงาน พบว่า

1) งานด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้างผู้รับบริการพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ มาก ที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.83$) และด้านช่องทางการให้บริการ กับด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 4.80$) ตามลำดับ

2) งานด้านรายได้หรือภาษีผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) รองลงมา คือด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.84$) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.83$) ตามลำดับ

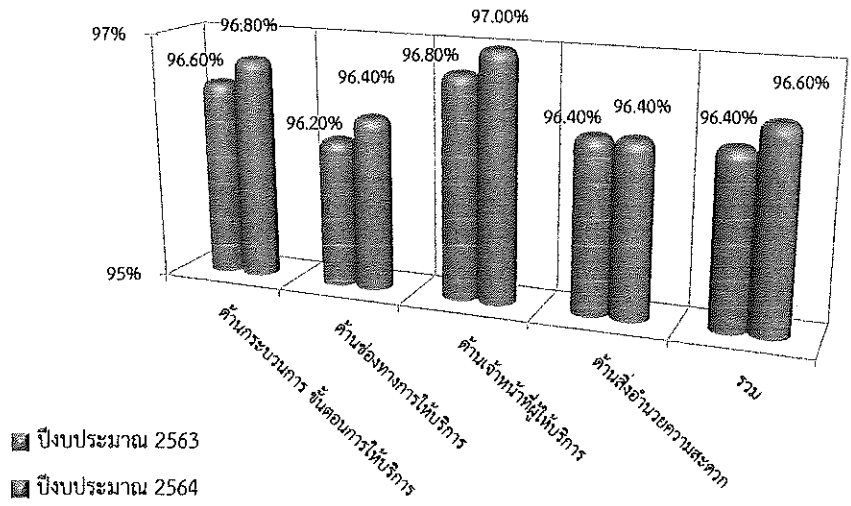
3) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.83$) และด้านช่องทางการให้บริการกับด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 4.81$) ตามลำดับ

4) งานด้านการศึกษาผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.83$) และด้านช่องทางการให้บริการกับด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 4.82$) ตามลำดับ

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลับพลาในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอดีด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับ ร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอดีด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.84	96.80	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	96.40	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	97.00	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	96.40	10
รวม	4.83	96.60	10

เมื่อพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลับพลาจะเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลพลับพลา มีการพัฒนาการให้บริการเพิ่มขึ้น โดยในภาพรวมระดับความพึงพอใจระหว่างปี พ.ศ. 2563 ถึงปี พ.ศ. 2564 เพิ่มขึ้น ร้อยละ 96.40 เป็นร้อยละ 96.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะเห็นว่าด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 96.60 เป็นร้อยละ 96.80 ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 96.20 เป็นร้อยละ 96.40 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 96.80 เป็นร้อยละ 97.00 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเท่าเดิม คือ ร้อยละ 96.40



ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลับพลาแยกตามงานสำคัญ 4 งาน อยู่ในระดับร้อยละ 96.55 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายการงานพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่องานด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้างอยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พพอใจงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพพอใจงานงานด้านการศึกษา อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

ภาระงาน	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	96.40	10
2. งานด้านรายได้หรือภาษี	96.60	10
3. งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	96.60	10
4. งานงานด้านการศึกษา	96.60	10
ภาพรวมทั้ง 4 งาน	96.55	10

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม

ประชาชนที่มารับบริการมีความคิดเห็นต่อการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพลับพลาว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วดีด้านเอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อนเจ้าหน้าที่เป็นผู้ดูแลจัดการเรื่องเอกสารให้เป็นอย่างดี ระยะเวลารอคอยในการให้บริการไม่นานเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใสดี ให้คำแนะนำช่วยเหลือเรื่องต่างๆได้ดี มีความตั้งใจและพร้อมในการให้บริการดีมาก และมีความเป็นกันเองดี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก บริเวณภายในสำนักงานมีความสะอาดเรียบร้อยดีมีที่นั่งรอรับบริการ สถานที่จอดรถเพียงพอ

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง เจ้าหน้าที่ให้บริการดี มีการอำนวยความสะดวกในเรื่องเอกสารดี มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับการขออนุญาตก่อสร้างดี

งานด้านรายได้หรือภาษี เมื่อถึงเวลาต้องชำระภาษี อบต.จะมีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าโดยส่งหนังสือแจ้งและติดประกาศแจ้งให้ทราบในบริเวณชุมชนและที่สำนักงานอบต. มีช่องทางกรับชำระภาษีหลายช่องทาง เจ้าหน้าที่มีการชี้แจงรายละเอียดของอัตราภาษีชัดเจน ปีที่ผ่านมาเจ้าหน้าที่

มีการลงพื้นที่เพื่อรับชำระภาษี แต่ในปีนี้เป็นเนื่องจากสถานการณ์โควิด-19 ประชาชนต้องไปชำระเองที่สำนักงานอบต.

งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เมื่อมีการร้องขอความช่วยเหลือจะมีการประสานงานให้ให้ความช่วยเหลือได้เร็วขึ้น

งานด้านการศึกษา ในช่วงสถานการณ์โควิด 19 ทางศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีการออกเยี่ยมเด็กตามบ้าน และมีปฏิบัติตามมาตรการของรัฐบาล โดยการจัดการเรียนการสอนรูปแบบใหม่ มีการมอบใบงานให้กับผู้ปกครองไปปรับที่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก แทนการเข้าชั้นเรียน นมสำหรับเด็กยังมีการแจกโดยให้ผู้ปกครองไปรับ ซึ่งผู้ปกครองมีความเข้าใจในสถานการณ์ดังกล่าว แต่มีความคิดเห็นว่าให้บุตรหลานไปเรียนจะดีกว่า เพื่อเป็นเสริมสร้างพัฒนาการตามวัย

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติม คือ ในปีนี้องค์การบริหารส่วนตำบลพลับพลา มีการพัฒนาที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีการช่วยเหลือประชาชนในพื้นที่ดีขึ้น และมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาปรับปรุง คือ ต้องการให้ออบต.ทำการสำรวจและปรับปรุงเรื่องท่อระบายน้ำ ต้องการให้เจ้าหน้าที่ออกพบปะประชาชนให้บ่อยครั้งขึ้น เพื่อให้ประชาชนได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นหรือร้องเรียนเรื่องต่างๆ ได้มากขึ้น