



รายงานผลการสำรวจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการ
ให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ในเขตจังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562

เสนอต่อ

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า
อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา

วิทยาลัยนครราชสีมา



บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2562 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจ และจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอตำบลชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2562 ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า 7,428 คน ใช้กลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษา จำนวน 400 คน ซึ่งได้จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่าง ๆ รวม 13 หมู่บ้าน และในแต่ละหมู่บ้านสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) ของประชากรในแต่ละหมู่บ้าน สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจลักษณะประชากรกลุ่มตัวอย่างพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 56.50) ส่วนมากมีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 43.50) ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 74.50) ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม (ร้อยละ 64.75) ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 4,001 - 6,000 บาท (ร้อยละ 46.00) ส่วนมากเคยมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อขอรับบริการเกี่ยวกับงานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี (ร้อยละ 29.30) ส่วนใหญ่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการในช่วงเดือนมีนาคม 2562 และได้รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่าส่วนใหญ่จากเสียงตามสาย

การสำรวจความพึงพอใจพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่าในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.81) มีความพึงพอใจมากที่สุดด้านขั้นตอนการให้บริการ (\bar{X} = 4.83) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (\bar{X} = 4.82) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (\bar{X} = 4.80) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้าน พบว่า

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่องการติดต่อประสานงานมีความสะดวก รวดเร็วมากที่สุด ($\bar{X} = 4.89$) รองลงมา คือ เรื่องการให้บริการตามที่ขอรับบริการ ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน เหมาะสม ($\bar{X} = 4.88$) และเรื่องระยะเวลาในการให้บริการ มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.82$) ตามลำดับ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่องมีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการ ให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึงมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$) รองลงมา คือ เรื่องมีหลากหลายช่องทาง ในการให้บริการ เช่น อินเทอร์เน็ต การให้บริการทางโทรศัพท์ ($\bar{X} = 4.83$) และเรื่องการใช้บริการ สามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่าย ($\bar{X} = 4.77$) ตามลำดับ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับ การทำงานมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$) รองลงมา คือ เรื่องเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการ ให้บริการ ($\bar{X} = 4.87$) และเรื่องเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง ($\bar{X} = 4.81$) ตามลำดับ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการพอใจเรื่องสถานที่ให้บริการมีความสะอาด และ เป็นระเบียบเรียบร้อยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$) รองลงมา คือ เรื่องป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.84$) และเรื่องการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ มีความเหมาะสมและเพียงพอ ($\bar{X} = 4.77$) ตามลำดับ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการแยกตามภาระงาน พบว่า

1) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.81$) และด้านช่องทางการ ให้บริการ ($\bar{X} = 4.80$) ตามลำดับ

2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.82$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.80$) ตามลำดับ

3) งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.81$) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.80$) ตามลำดับ

4) งานด้านสาธารณสุข ผู้รับบริการพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.82$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.81$) ตามลำดับ

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่าในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 96.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอดีด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 95.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอดีด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า จะเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่ามีการพัฒนาการให้บริการเพิ่มขึ้น โดยในภาพรวมระดับความพึงพอใจระหว่างปี พ.ศ. 2561 ถึงปี พ.ศ. 2562 เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 95.80 เป็นร้อยละ 96.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะเห็นว่าด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 96.20 เป็นร้อยละ 96.60 ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 95.60 เป็นร้อยละ 95.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 96.00 เป็นร้อยละ 96.40 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 95.40 เป็นร้อยละ 96.00

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่าแยกตามงานสำคัญ 4 งาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า โดยภาพรวมทั้ง 4 งานอยู่ในระดับร้อยละ 96.15 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายภาระงานพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับร้อยละ 96.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอดีงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอดีงานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจงานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม จากการสำรวจพบว่าประชาชนที่มาใช้บริการ มีความคิดเห็นต่อการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่าในด้านต่างๆ เพิ่มเติม ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก เมื่อถึงกำหนดเวลาในการชำระภาษีประจำปี จะมีการแจ้งล่วงหน้าและเมื่อมีการประชุมก็แจ้งข่าวสารอีกครั้ง และมีการออกให้บริการนอกสถานที่ โดยออกให้บริการรับชำระภาษีภายในหมู่บ้านตามกำหนดเวลาที่ได้แจ้งล่วงหน้า ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ พุดจาไพเราะเต็มใจให้บริการ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และให้คำแนะนำดี มีความเป็นกันเอง ให้การช่วยชาวบ้านเป็นอย่างดีเมื่อต้องมาดำเนินเรื่องที่ อบต. เช่น การยื่นขอสวัสดิการของคนพิการ

ความคิดเห็นอื่นๆเพิ่มเติมคือ ในปีนี้ทาง อบต.มีการพัฒนาที่ดีมาอย่างต่อเนื่อง มีการดูแลภูมิทัศน์ภายในหมู่บ้านดี เช่น มีการตัดแต่งต้นไม้ให้สวยงาม ไม่ขึ้นรกริมทางหรือยื่นเข้าไปในบ้านของประชาชน มีไฟทางส่องสว่างดี แต่บางเส้นทางยังมีดินและเปลี่ยวมาก งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ เช่น เมื่อช่วงต้นปีเกิดไฟไหม้ และเกิดฟ้าผ่าทำให้ไหม้บ้านเรือนชาวบ้าน อบต. มาปฏิบัติงานรวดเร็วมาก ชาวบ้านชื่นชม งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อบต. จะมีการแจ้งข่าวให้ผู้ใหญ่ประจำตำบลสัมพันธ์ต่อชาวบ้านโดยการติดป้ายประกาศและเสียงตามสายให้ชาวบ้านทราบกำหนดการที่จะลงพื้นที่ส่งมอบเบี้ยเป็นเงินสดให้แก่คนชราและคนพิการ ส่วนบางรายแจ้งความประสงค์ให้ออนเข้าบัญชีทางงาน อบต. จะโอนเข้าบัญชีทุกเดือน ประชาชนชื่นชอบวิธีการให้บริการของ อบต. ทั้งสองวิธี ส่วนเจ้าหน้าที่มีมาให้บริการพุดจาดีเป็นกันเอง และแนะนำดี งานด้านสาธารณสุข มีการฉีดพ่นยุงลายถึงแม้จะยังไม่พบผู้ป่วยไข้เลือดออก

และมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง ต้องการให้ อบต.ทำการสำรวจติดตั้งในจุดที่ยังมีดินและเปลี่ยว บางจุดที่ติดตั้งแล้วต้องการให้มีการซ่อมแซมหรือพัฒนาให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ต้องการให้ อบต.จัดอบรมให้ความรู้แก่ชาวบ้านเกี่ยวกับอาชีพเสริม เช่น ป่านครนารายณ์ จักสาน หรืออื่นๆ แก่ชาวบ้าน