



รายงานผลการสำรวจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพ
การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในเขตจังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

เสนอต่อ

องค์การบริหารส่วนตำบลเสมา

อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา



วิทยาลัยนครราชสีมา



บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2563 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมา อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2564 ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมา 9,200 คน ใช้กลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษา จำนวน 400 คน ซึ่งได้จากการคำนวณขนาดของกลุ่ม ตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่าง ๆ รวม 16 หมู่บ้าน และในแต่ละหมู่บ้าน สุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) ของประชากร ในแต่ละหมู่บ้าน สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจลักษณะประชากรกลุ่มตัวอย่างพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 58.50) ส่วนมากมีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 37.75) ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 68.50) ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม (ร้อยละ 60.75) ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 6,001 - 8,000 บาท (ร้อยละ 39.75) ส่วนมากเคยมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหาร ส่วนตำบลเสมาเพื่อขอรับบริการเกี่ยวกับงานด้านสาธารณสุข (ร้อยละ 23.25) ส่วนใหญ่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการในช่วงเดือนพฤษภาคม 2564 และได้รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหาร ส่วนตำบลเสมาส่วนใหญ่จากเสียงตามสาย/หอกระจายข่าว

การสำรวจความพึงพอใจพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจในคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเสมาในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) มีความพึงพอใจมากที่สุดด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.84$) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.83$) และด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.81$) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้าน พบว่า

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่องการติดต่อประสานงานมีความสะดวก มากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) รองลงมา คือ เรื่องการให้บริการถูกต้อง สะดวกรวดเร็วไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน ($\bar{X} = 4.83$) และเรื่องระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.82$)ตามลำดับ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่องการใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่าย มากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) รองลงมา คือ เรื่องมีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง ($\bar{X} = 4.82$) และเรื่องมีการให้บริการนอกสถานที่ ($\bar{X} = 4.81$)ตามลำดับ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเองมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$) รองลงมา คือ เรื่องเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็น อย่างดี ($\bar{X} = 4.85$) และเรื่องเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.84$)ตามลำดับ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการพอใจเรื่องสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) รองลงมา คือ เรื่องสถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย ($\bar{X} = 4.84$) และเรื่องสถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ ($\bar{X} = 4.83$)ตามลำดับ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการแยกตามภาระงาน พบว่า

1) งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.82$) และด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.81$) ตามลำดับ

2) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก($\bar{X} = 4.83$) และด้านขั้นตอนการให้บริการ($\bar{X} = 4.82$) ตามลำดับ

3) งานด้านการศึกษา ผู้รับบริการพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$)รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.83$) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.82$)ตามลำดับ

4) งานด้านพัฒนาฯ มชนและสวัสดิการสังคมผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.83$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก($\bar{X} = 4.82$) ตามลำดับ

5) งานด้านสาธารณสุขผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$)รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.82$) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.81$)ตามลำดับ

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 96.40 โดยได้ คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อ ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอดีด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอดีด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.81	96.2	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	96.00	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	96.80	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	96.60	10
รวม	4.82	96.40	10