



# รายงานผลการประเมิน

## ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ประจำปีงบประมาณ

พ.ศ. ๒๕๖๓



องค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง

อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา



จัดทำโดยวิทยาลัยนครราชสีมา



## บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2563 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2563 ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด และด้านคุณภาพการให้บริการ พัฒนาและอุปสรรค ตลอดจนข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนางานที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา

จากจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 4,208 คน ใช้กลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษา จำนวน 365 คน ซึ่งได้จากการคำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Stratified Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่างๆ ในแต่ละหมู่บ้านสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) ของประชากรในแต่ละหมู่บ้าน สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 365 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 71.51 เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.68 ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 26.03 และร้อยละ 27.12 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ซึ่งมีรายได้โดยเฉลี่ยส่วนใหญ่ อยู่ระหว่าง 6,001- 8,000 /เดือน คิดเป็นร้อยละ 35.62 ส่วนใหญ่ร้อยละ 36.71 มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง 1 - 2 ครั้งใน 1 รอบปี โดยร้อยละ 24.11 มาติดต่อขอรับบริการสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รองลงมาได้เข้ามาติดต่อขอรับบริการ กองช่าง คิดเป็นร้อยละ 18.63 มาติดต่อขอรับบริการกองคลัง คิดเป็นร้อยละ 17.26 มาติดต่อขอรับบริการกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม คิดเป็นร้อยละ 15.62 มาติดต่อขอรับบริการกองสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 14.79 และมาติดต่อขอรับบริการกองสาธารณสุขและส่งเสริมสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 9.59 ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารจากการบอกเล่า จากผู้นำชุมชน รองลงมาเป็นทราบข้อมูลข่าวสารจากการติดประกาศต่างๆ และเสียงตามสาย



ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการงานที่ได้ดำเนินการและได้รับการพัฒนาครอบคลุมภารกิจหลักในการบริหารงานองค์กรบริหารส่วนตำบลสามเมือง อำเภอสีดา จังหวัดคราชสีมา พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 12.33 มาติดต่อขอรับบริการงานจัดเก็บรายได้และภาษี รองลงมาเข้ามายื่นมาติดต่อขอรับบริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 11.51 มาติดต่อขอรับบริการงานสังคมสงเคราะห์ คิดเป็นร้อยละ 11.23 มาติดต่อขอรับบริการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 10.41 มาติดต่อขอรับบริการงานสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 10.14 มาติดต่อขอรับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ 9.86 มาติดต่อขอรับบริการงานบริหารจัดการขยะ คิดเป็นร้อยละ 9.32 มาติดต่อขอรับบริการงานระบบเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ,ผู้พิการ คิดเป็นร้อยละ 8.77 มาติดต่อขอรับบริการงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 8.49 และมาติดต่อขอรับบริการงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก คิดเป็นร้อยละ 7.95 ตามลำดับ

การสำรวจความพึงพอใจ พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลสามเมือง ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.82$ ) โดยระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.32 ได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.82$ ) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.42 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.82$ ) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.39 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.81$ ) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.31 ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.81$ ) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.26 และด้านคุณภาพการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.81$ ) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.17 ซึ่งทุกด้านได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามหน่วยงานภายในองค์กรบริหารส่วนตำบลสามเมือง อำเภอสีดา จังหวัดคราชสีมา พบว่า

1) สำนักปลัดองค์กรบริหารส่วนตำบลขององค์กรบริหารส่วนตำบลสามเมือง ประกาศกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อกุญภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ( $\bar{X} = 4.82$ ) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.30 คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

2) กองคลังขององค์กรบริหารส่วนตำบลสามเมือง ประกาศกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อกุญภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ( $\bar{X} = 4.81$ ) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.15 คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

3) กองช่างขององค์กรบริหารส่วนตำบลสามเมือง ประกาศกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อกุญภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ( $\bar{X} = 4.81$ ) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.12 คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

4) กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ( $\bar{X} = 4.82$ ) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.33 คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

5) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ( $\bar{X} = 4.81$ ) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.13 คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

6) กองสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ประชากรกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ( $\bar{X} = 4.83$ ) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.51 คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง จำแนกตามภาระงานหลัก

1) งานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ( $\bar{X} = 4.81$ ) ระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.13 คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

2) งานจัดเก็บรายได้และภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ( $\bar{X} = 4.84$ ) ระดับความพึงพอใจ เป็นร้อยละ 96.82 คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

3) งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ( $\bar{X} = 4.81$ ) ระดับความพึงพอใจ เป็นร้อยละ 96.14 คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

4) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ( $\bar{X} = 4.84$ ) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.81 คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

5) งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ประชากรกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ( $\bar{X} = 4.83$ ) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.61 คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

6) งานสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ( $\bar{X} = 4.82$ ) ระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.34 คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10



7) งานสังคมสงเคราะห์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ประชากรกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ( $\bar{X} = 4.81$ ) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.29 คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

8) งานบริหารจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ประชากรกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ( $\bar{X} = 4.80$ ) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.96 คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

9) งานระบบเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ , ผู้พิการ (ระบบโอนเงินเข้าบัญชี) ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ประชากรกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ( $\bar{X} = 4.81$ ) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.22 คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

10) งานด้านสิ่งแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ประชากรกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ( $\bar{X} = 4.81$ ) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.21 คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีการให้บริการโดยภาพรวมของระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.32 โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีระดับความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 96.42 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.39 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.31 ด้านซ่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.26 และด้านคุณภาพการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.17

ผลการประเมินความพึงพอใจเมื่อเทียบเกณฑ์มาตรฐานตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามกรอบภาระงานที่ประเมิน ซึ่งประกอบด้วย งานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานจัดเก็บรายได้และชำระภาษี งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานสาธารณสุข งานสังคมสงเคราะห์ งานบริหารจัดการขยะ งานระบบเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ , ผู้พิการ (ระบบโอนเงินเข้าบัญชี) และงานด้านสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้ เมื่อคำนวณผลรวมตามสูตร ผลการประเมินทั้ง 10 งาน มีค่าเท่ากับ 963.35 คิดเป็นร้อยละ 96.35 โดยเทียบเกณฑ์มาตรฐานตามมิติที่ 2 คะแนนที่ได้ จะมีค่าเท่ากับ 10 คะแนน

การสำรวจความคิดเห็นของประชาชน พ布ว่างองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง อำเภอสีดา จังหวัดครรชสีมา มีการให้บริการที่เน้นความพึงพอใจประชาชนเป็นหลัก การติดต่อขอรับบริการงาน



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ด้านต่าง ๆ มีความคล่องตัว บุคลากรของ อบต. มีความเป็นกันเองกับประชาชน เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัย พูดจาดี อสม. เข้ามาตรวจสุขภาพและให้ความรู้เกี่ยวกับโรคต่างๆ มีการออกเยี่ยมผู้ป่วยติดเตียง ดูแล เรื่องลูกน้ำยุงลาย มีการให้ความรู้ด้านสุขภาพ การรณรงค์และให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องภาษี พร้อมทั้ง ส่งเสริมอาชีพหอผ้าใหม่ให้กับลูกบ้าน โดย อบต. ได้ประสานความร่วมมือกับประชาชนในชุมชน โรงเรียนและวัดในการสืบสานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมโดยการจัดกิจกรรมตามวันสำคัญทาง พระพุทธศาสนาอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้จากการสำรวจประชาชนกลุ่มตัวอย่างได้แสดงข้อคิดเห็นถึง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารงานภาคร่วมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.32

นอกจากนี้ประชาชนกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ได้เสนอแนะ เพิ่มเติมดังนี้

1. ควรหาแนวทางการแก้ไขระบบนำ้ประปาที่ให้บริการภายนอกหมู่บ้าน เนื่องจากคุณภาพ ของน้ำยังไม่ค่อยสะอาดและมีสิ่งเจือปน และควรยกระดับน้ำประปาเป็นประปาภูมิภาค
2. ควรมีการจัดสรรงบประมาณในการซ่อมแซมถนนรอบหมู่บ้าน
3. ควรมีการจัดสรรงบประมาณในการเพิ่มไฟส่องสว่างตามถนน เพราะยังมีบางจุด ที่ยังไม่เพียงพอ ทำให้ความส่องสว่างไม่ทั่วถึง
4. ควรมีการจัดสรรงบประมาณในการจัดหาถังขยะ และรถขยะเพื่อบริการในการรักษา ความสะอาดภายนอกหมู่บ้าน
5. อยากให้มีลานออกกำลังกาย อุปกรณ์เครื่องออกกำลังกาย บริเวณลานกิจกรรม บ้านแฟก - โนนสำราญ
6. อยากให้มีการจัดสรรงบประมาณในการติดกล้องวงจรปิดตามแยกต่างๆ เพื่อบริหาร จัดการความเสี่ยงและเฝ้าระวังปัจจัยเสี่ยงต่างๆ ภายนอกชุมชน

\_\_\_\_\_