



รายงานผลการประเมิน

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ประจำปีงบประมาณ

พ.ศ. ๒๕๖๔



องค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง

อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา



จัดทำโดยวิทยาลัยนครราชสีมา



บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2564 ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ พร้อมทั้งการสำรวจปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนมาใช้ประโยชน์ ในการพัฒนางานที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา

จากจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 4,162 คน ใช้กลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษา จำนวน 365 คน ซึ่งได้จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ 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 63.01 เป็นเพศหญิง ซึ่งผู้ให้ข้อมูลมีอายุ 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 28.77 ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 27.12 และร้อยละ 27.40 ประกอบอาชีพเกษตรกร ซึ่งมีรายได้โดยเฉลี่ยส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 4,001- 6,000 /เดือน คิดเป็นร้อยละ 36.99 ส่วนใหญ่ร้อยละ 41.10 มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง 1 - 2 ครั้งใน 1 รอบปี โดยร้อยละ 20.55 มาติดต่อขอรับบริการกองสาธารณสุขและส่งเสริมสุขภาพ รองลงมาได้เข้ามาติดต่อขอรับบริการสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล คิดเป็นร้อยละ 20.27 มาติดต่อขอรับบริการกองคลัง คิดเป็นร้อยละ 19.18 มาติดต่อขอรับบริการกองช่าง คิดเป็นร้อยละ 15.07 มาติดต่อขอรับบริการกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม คิดเป็นร้อยละ 13.97 และมาติดต่อขอรับบริการสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 10.96ตามลำดับ ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารจากการบอกเล่า จากผู้นำชุมชน รองลงมารับทราบข้อมูลข่าวสารจากการติดประกาศต่างๆ และเสียงตามสาย



ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการงานที่ได้ดำเนินการและได้รับการพัฒนาครอบคลุมภารกิจหลักในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 12.33 มาติดต่อขอรับบริการงานสาธารณสุข รองลงมาเข้ามาติดต่อขอรับบริการงานสังคมสงเคราะห์ คิดเป็นร้อยละ 11.78 มาติดต่อขอรับบริการงานจัดเก็บรายได้และชำระภาษี คิดเป็นร้อยละ 11.23 มาติดต่อขอรับบริการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 10.68 มาติดต่อขอรับบริการงานบริหารจัดการขยะ คิดเป็นร้อยละ 9.86 มาติดต่อขอรับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ 9.59 มาติดต่อขอรับบริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 9.04 มาติดต่อขอรับบริการงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก คิดเป็นร้อยละ 8.77 มาติดต่อขอรับบริการงานระบบเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, ผู้พิการ (ระบบโอนเงินเข้าบัญชี) คิดเป็นร้อยละ 8.49 และมาติดต่องานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 8.22 ตามลำดับ

การสำรวจความพึงพอใจ พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) โดยระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.34 ได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.82$) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.47 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.82$) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.38 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.82$) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.35 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.81$) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.29 และด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.81$) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.22 ซึ่งทุกด้านได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามหน่วยงานภายในองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา พบว่า

1) สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.82$) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.32 คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

2) กองคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.81$) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.19 คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

3) กองช่างขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.81$) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.16 คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10



4) กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.82$) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.36 คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

5) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.81$) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.16 คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

6) กองสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.83$) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.54 คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง จำแนกตามภาระงานหลัก

1) งานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.81$) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.17 คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

2) งานจัดเก็บรายได้และภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.84$) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.84 คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

3) งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.81$) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.16 คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

4) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.84$) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.83 คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

5) งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.83$) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.63 คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

6) งานสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.82$) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.36 คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10



7) งานสังคมสงเคราะห์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ประชากรกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ“มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.82$) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.31 คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

8) งานบริหารจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ประชากรกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ“มากที่สุด”($\bar{X} = 4.80$) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.99 คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

9) งานระบบเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ , ผู้พิการ (ระบบโอนเงินเข้าบัญชี)ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ“มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.81$) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.25 คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

10) งานด้านสิ่งแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ประชากรกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ“มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.81$) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.24 คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีการให้บริการโดยภาพรวมของระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.34 โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีระดับความพึงพอใจสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 96.47 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.38 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.35 ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.29 และด้านคุณภาพการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.22

ผลการประเมินความพึงพอใจเมื่อเทียบเกณฑ์มาตรฐานตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามกรอบภาระงานที่ประเมิน ซึ่งประกอบด้วย งานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานจัดเก็บรายได้และชำระภาษี งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานสาธารณสุข งานสังคมสงเคราะห์ งานบริหารจัดการขยะ งานระบบเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ , ผู้พิการ (ระบบโอนเงินเข้าบัญชี) และงานด้านสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้ เมื่อคำนวณผลรวมตามสูตร ผลการประเมินทั้ง 10 งาน มีค่าเท่ากับ 963.78 คิดเป็นร้อยละ 96.38 โดยเทียบเกณฑ์มาตรฐานตามมิติที่ 2 คะแนนที่ได้ จะมีค่าเท่ากับ 10 คะแนน



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

การสำรวจความคิดเห็นของประชาชน พบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา มีการให้บริการที่เน้นความพึงพอใจประชาชนเป็นหลัก การติดต่อขอรับบริการงานด้านต่าง ๆ มีความคล่องตัว บุคลากรของ อบต. มีความเป็นกันเองกับประชาชน เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยพุดจาดี อasm. เข้ามาตรวจสุขภาพและให้ความรู้เกี่ยวกับโรคต่างๆ มีการออกเยี่ยมผู้ป่วยติดเตียง ดูแลเรื่องลูกน้ำยุงลาย มีการให้ความรู้ด้านสุขภาพ การรณรงค์และให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องภาษี พร้อมทั้งส่งเสริมอาชีพทอดผ้าไหมให้กับลูกบ้าน โดย อบต. ได้ประสานความร่วมมือกับประชาชนในชุมชน โรงเรียนและวัดในการสืบสานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมโดยการจัดกิจกรรมตามวันสำคัญทางพระพุทธศาสนาอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้จากผลการสำรวจประชาชนกลุ่มตัวอย่างได้แสดงข้อคิดเห็นถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารงานภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.34

นอกจากนี้ประชาชนกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ได้เสนอแนะเพิ่มเติมดังนี้

1. ควรจัดสรรงบประมาณในการปรับปรุง ซ่อมบำรุงถนนภายในหมู่บ้าน เพราะยังมีหลายจุดที่เป็นหลุมเป็นบ่อ การสัญจรไม่สะดวก
2. น้ำประปาไม่เพียงพอต่อการอุปโภค บริโภคและมีสิ่งเจือปน ควรมีมาตรการปรับปรุงน้ำประปาหมู่บ้าน เนื่องจากมีฝุ่น บางครั้งมีตะกอน
3. ควรมีการจัดสรรงบประมาณในการเพิ่มไฟส่องสว่างตามถนน เพราะยังมีบางจุดที่ยังไม่เพียงพอ ทำให้ความส่องสว่างไม่ทั่วถึง
4. อยากให้มีการจัดสรรงบประมาณในการติดกล้องวงจรปิดตามแยกต่างๆ เพื่อบริหารจัดการความเสี่ยงและเฝ้าระวังปัจจัยเสี่ยงต่างๆ ภายในชุมชน

