



รายงานผลการสำรวจ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว
อ.ครบุรี จ.นครราชสีมา

ปีงบประมาณ
2566



โดยวิทยาลัยนครราชสีมา

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว อำเภอกนครบุรี จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2566 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว อำเภอกนครบุรี จังหวัดนครราชสีมา ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว พระยา 5,398 คน ใช้กลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษา จำนวน 400 คน ซึ่งได้จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่าง ๆ รวม 10 หมู่บ้าน และในแต่ละหมู่บ้านสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) ของประชากรในแต่ละหมู่บ้าน สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจลักษณะประชากรกลุ่มตัวอย่างพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 62.00) ส่วนมากมีอายุระหว่าง 51-60 ปี (ร้อยละ 30.50) ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 68.00) ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร (ร้อยละ 66.00) ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท (ร้อยละ 48.00) ส่วนมากใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเกี่ยวกับงานก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐาน (ร้อยละ 19.50) และได้รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัวส่วนใหญ่จากจากเสียงตามสาย/หอกระจายข่าว

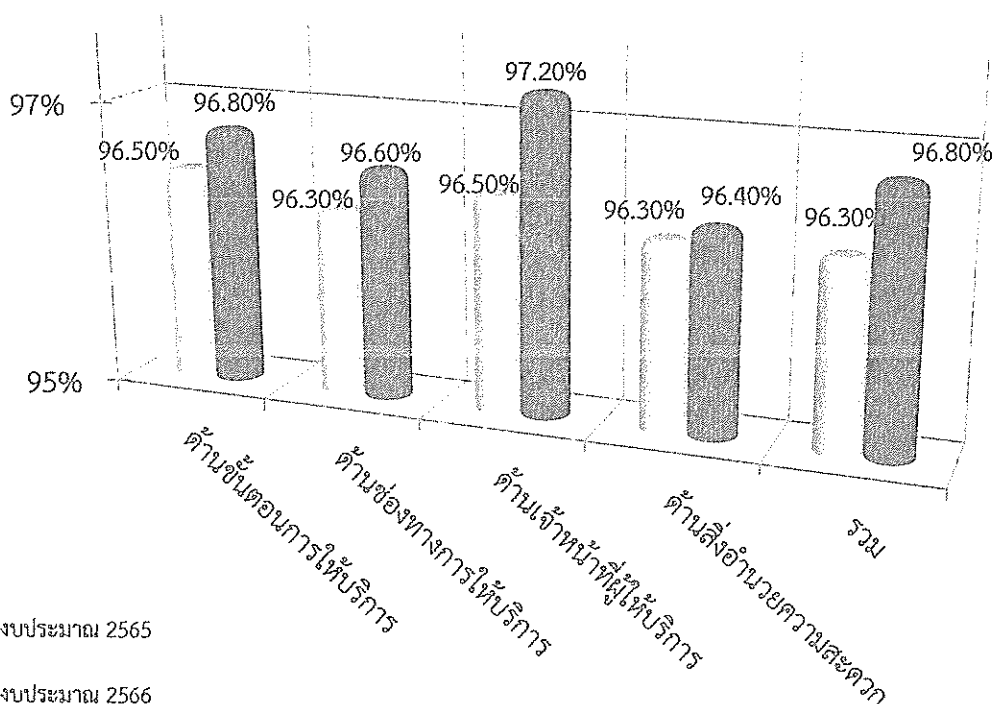
การสำรวจความพึงพอใจพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัวในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.84) มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (\bar{X} = 4.86) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ (\bar{X} = 4.84) ด้านช่องทางการให้บริการ (\bar{X} = 4.83) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (\bar{X} = 4.82) ตามลำดับ

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัวในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอดีด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอดีด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่

ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับ ร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.84	96.80	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.83	96.60	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	97.20	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	96.40	10
รวม	4.84	96.80	10

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลสระบัวพระยาจะเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลสระบัวพระยา มีการพัฒนาการให้บริการ เพิ่มขึ้น โดยในภาพรวมระดับความพึงพอใจระหว่างปี พ.ศ. 2565 ถึงปี พ.ศ. 2566 เพิ่มจากร้อยละ 96.30 เป็นร้อยละ 96.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะเห็นว่าด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับความ พึงพอใจเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 96.50 เป็นร้อยละ 96.80 ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจ เพิ่มจากร้อยละ 96.30 เป็นร้อยละ 96.60 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อย ละ 96.50 เป็นร้อยละ 97.20 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจาก ร้อยละ 96.30 เป็นร้อยละ 96.40



■ ปีงบประมาณ 2565

■ ปีงบประมาณ 2566

การสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการแยกตามภาระงาน พบว่า

1) งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด (\bar{X} = 4.85) รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ (\bar{X} = 4.83) และด้านช่องทางการให้บริการ (\bar{X} = 4.82) ตามลำดับ

2) การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ผู้รับบริการพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด (\bar{X} = 4.86) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ (\bar{X} = 4.84) และด้านช่องทางการให้บริการ (\bar{X} = 4.83) ตามลำดับ

3) งานก่อสร้างถนน ผู้รับบริการพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด (\bar{X} = 4.85) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ (\bar{X} = 4.84) และด้านช่องทางการให้บริการ (\bar{X} = 4.82) ตามลำดับ

4) งานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผู้รับบริการพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด (\bar{X} = 4.86) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ (\bar{X} = 4.85) และด้านช่องทางการให้บริการ (\bar{X} = 4.84) ตามลำดับ

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัวพระยาแยกตามงานสำคัญ โดยภาพรวมทั้ง 4 งานอยู่ในระดับร้อยละ 96.70 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายภาระงาน พบว่า พึงพอใจงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัยอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงพอใจการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงพอใจงานก่อสร้างถนนอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงพอใจงานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็กอยู่ในระดับร้อยละ 96.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

ภาระงาน	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
1. งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	96.60	10
2. การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	96.80	10
3. งานก่อสร้างถนน	96.60	10
4. งานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	96.80	10
ภาพรวมทั้ง 4 งาน	96.70	10

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม

ประชาชนที่มารับบริการมีความคิดเห็นต่อการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสระว่านพระยา ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการเจ้าหน้าที่มีการอำนวยความสะดวกในเรื่องขั้นตอนการให้บริการดี มีการอธิบายขั้นตอนการทำงานในเรื่องต่างๆ ชัดเจนดี มีการจัดการเรื่องเอกสารต่างๆ ให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ พุดจาดี และให้คำแนะนำดี เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่ไปใช้บริการ สำนักงานมีบริเวณกว้างขวาง มีสถานที่จอดรถเพียงพอ

งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัยประชาชนมีความคิดเห็นว่ อบต.สระว่านพระยามีการจัดการที่ดี เมื่อเกิดปัญหาต่างๆ เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ในการสำรวจและให้ความช่วยเหลือด้วยความรวดเร็ว เช่น ปัญหาवादภัยที่ผ่านมาเกิดลมพัดแรงหลังคาบ้านเรือนเสียหายหลายหลังคาเรือน รวมทั้งบริเวณพื้นที่ภายในหมู่บ้านมีสไฟฟ้าลัม อบต.มีการออกสำรวจในพื้นที่และซ่อมแซมให้อย่างรวดเร็ว

การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างอบต.มีการประชาสัมพันธ์ เพื่อแจ้งข่าวสารการชำระภาษี มีการให้บริการนอกสถานที่โดยออกเก็บภาษีในชุมชน และสามารถชำระผ่านธนาคารได้ ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการชำระภาษี มีการชี้แจงให้กับประชาชนเรื่องการคิดอัตราภาษีทำให้ประชาชนทราบว่าตนเองต้องจ่ายในอัตราใด

งานก่อสร้างถนน ประชาชนหลายหมู่บ้านชื่นชมอบต.ในการออกสำรวจพื้นที่และทำการสร้างปรับปรุง ซ่อมแซม ถนน ในหลายพื้นที่ ทั้งในเขตชุมชนและเขตไร่นา

งานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็กประชาชนผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่ มีกิจกรรมที่สนับสนุนส่งเสริมพัฒนาการของเด็กดี การเรียนการสอนดี ครูผู้ดูแลเอาใจใส่เด็กดี เด็กมีพัฒนาการที่ดีขึ้นสามารถช่วยเหลือตัวเองได้ มีการดูแลสถานที่ เช่น การตัดต้นไม้ที่อาจจะก่อให้เกิดอันตรายต่อเด็กได้

และมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงคือ

1. ต้องการให้มีการออกสำรวจและปรับปรุงไฟฟ้าตามถนน เนื่องจากเสียบ่อย
2. ต้องการให้ทำการสำรวจและตัดแต่งกิ่งไม้ ต้นไม้ ที่ติดสายไฟ