

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

องค์การบริหารส่วนตำบลโป่งแดง อำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา

## บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโป่งแดง อำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ พร้อมทั้งการสำรวจปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนมาใช้ประโยชน์ ในการพัฒนางานที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโป่งแดง อำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา จากจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโป่งแดง อำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 5,256 คน ใช้กลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษาจำนวน 372 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 372 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 53.76 เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31- 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.57 ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 29.57 และร้อยละ 45.70 ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม มีรายได้โดยเฉลี่ยส่วนใหญ่ อยู่ระหว่าง 4,001-6,000 บาท/เดือน คิดเป็นร้อยละ 31.99 ส่วนใหญ่ร้อยละ 33.60 มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโป่งแดง 1- 2 ครั้งใน 1 รอบปี โดยส่วนใหญ่

ร้อยละ 32.26 มาติดต่อขอรับบริการสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รองลงมาได้เข้ามาติดต่อขอรับบริการกองคลัง คิดเป็นร้อยละ 24.19 มาติดต่อขอรับบริการกองช่าง คิดเป็นร้อยละ 22.31 และมาติดต่อขอรับบริการกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม คิดเป็นร้อยละ 21.24 โดยช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลโป่งแดง ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารจากการบอกเล่าจากผู้นำชุมชน รองลงมารับทราบข้อมูลข่าวสารจากการติดประกาศต่างๆ และเสียงตามสาย ตามลำดับ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

องค์การบริหารส่วนตำบลโป่งแดง อำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา หน้า ซึ่งผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการงานที่ได้ดำเนินการและได้รับการพัฒนาครอบคลุมภารกิจหลักในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลโป่งแดง อำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 22.58 มาติดต่อขอรับบริการงานบริหารจัดการเก็บขยะ รองลงมาซึ่งมาติดต่อขอรับบริการงานส่งเสริมการศึกษาระดับก่อนวัยเรียน คิดเป็นร้อยละ 22.04 มาติดต่อขอรับบริการงานจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน คิดเป็นร้อยละ 20.16 มาติดต่อขอรับบริการงานก่อสร้างถนน คสล. คิดเป็นร้อยละ 17.74 และมาติดต่อขอรับบริการงานจ่ายเบี้ยคนพิการ คิดเป็นร้อยละ 17.47

การสำรวจความพึงพอใจพบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโป่งแดง ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $X = 4.79$ ) โดยระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.84 โดยได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $X = 4.80$ ) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.02 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $X = 4.80$ ) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.96 ด้านช่องทางการให้บริการ (