บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสีคิ้ว

ที่ นม ๘๓๑๐๑/๕๒๙ **วันที่** ๑๖ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสีคิ้ว ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสีคิ้ว

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลสีคิ้ว ได้ให้มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสีคิ้ว ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ขอรายงานผลการประเมินให้ทราบดังนี้

ในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสีคิ้ว ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ โดยได้ประเมิน ๔ งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง งานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ ดังนี้

๑. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	ร้อยละ ๙๘.๓
๒. งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	ร้อยละ ๙๗.๕
๓. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ	ร้อยละ ๙๘.๘
๔. งานด้านรายได้และภาษี	ร้อยละ ๙๖.๒

โดยภาพรวมประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสีคิ้ว คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๗

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวมาริสา กุยแก้ว)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

.....

ลงชื่อ

(นายไชยรงค์ จำปา)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัด อบต.สีคิ้ว

.....

ลงชื่อ

(นายอมร นาคะดำรงวรรณ)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสีคิ้ว

คำสั่งนายก อบต.สีคิ้ว

☐ อนุมัติ

☐ ไม่อนุมัติ เพราะ.....

ลงชื่อ

(นายอลงกรณ์ ดอนท้วม)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสีคิ้ว

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสีคิ้ว
อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี 2565

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
https://rdi.nrru.ac.th

บทสรุปผู้บริหาร

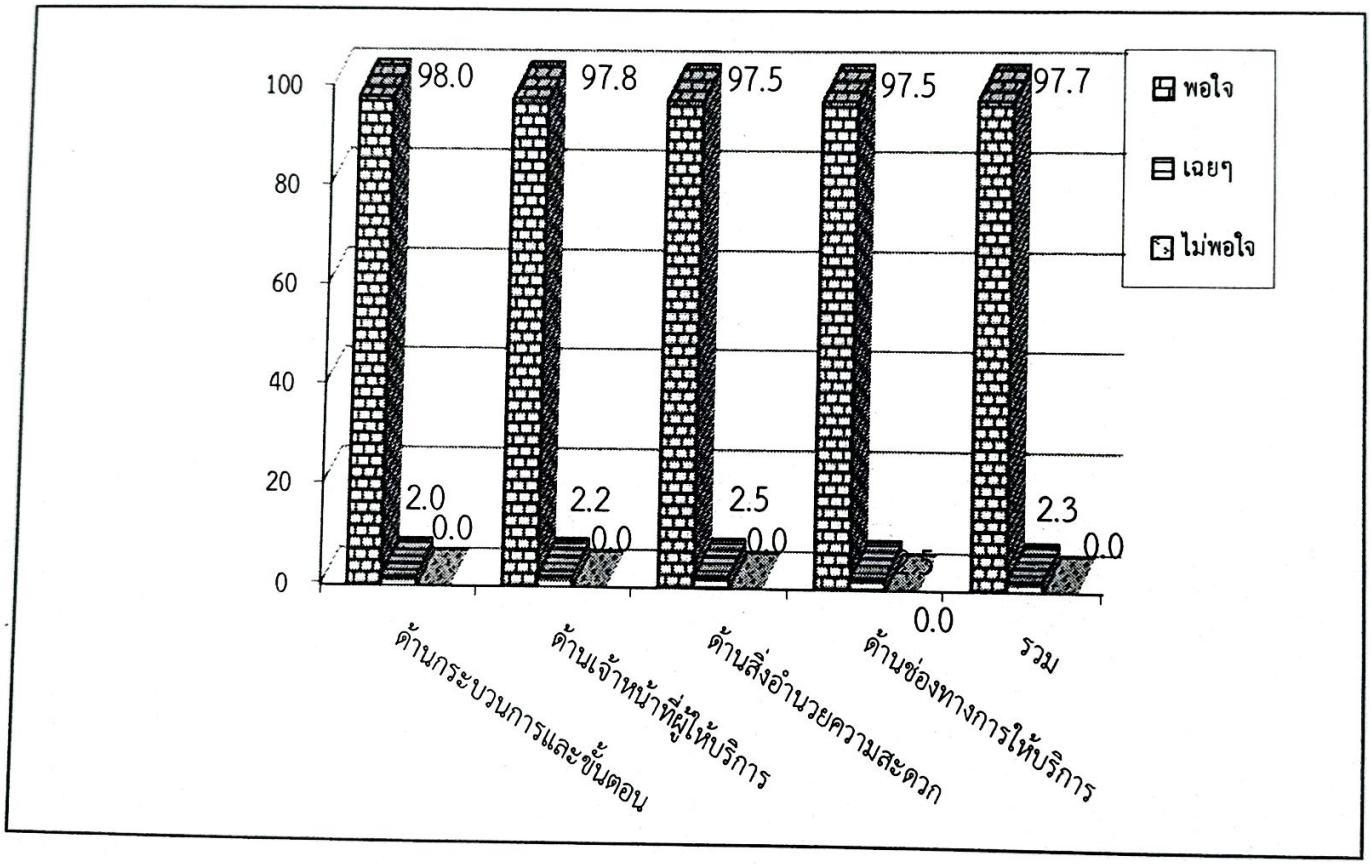
การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสีคิ้ว อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสีคิ้ว อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสีคิ้ว ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านรายได้หรือภาษี ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 373 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ โดยเลือกมา 7 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสีคิ้ว ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และ มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสีคิ้ว ระหว่างวันที่ 27-28 สิงหาคม 2565 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสีคิ้ว โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสีคิ้ว จากงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านรายได้หรือภาษี กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 53.3 และ เพศชายร้อยละ 46.7 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 64.3 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 25.2 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มากที่สุด ร้อยละ 43.0 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 29.8 ด้านอาชีพ กลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพเกษตรกร มากที่สุด ร้อยละ 24.3 รองลงมา คือ รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 21.0

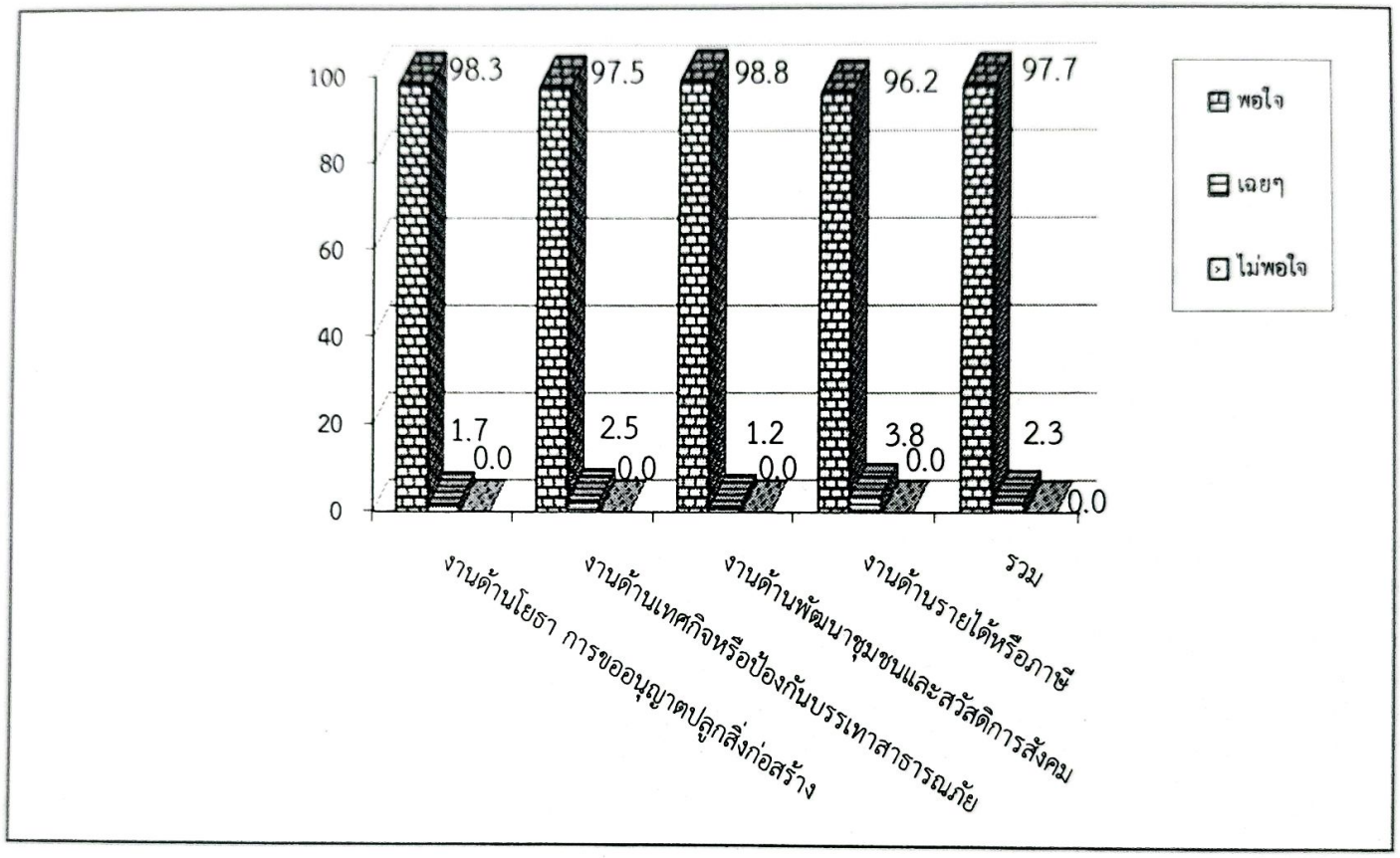
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสีคิ้ว โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสีคิ้ว คิดเป็นร้อยละ คิดเป็นร้อยละ 97.7 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านด้านกระบวนการและขั้นตอน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.0 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.8 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 97.5 รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสีคิ้ว โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.8 (10 คะแนน) รองลงมา คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 98.3 (10 คะแนน) งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ 97.5 (10 คะแนน) และงานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 96.2 (10 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียด ดังแผนภูมิ 2

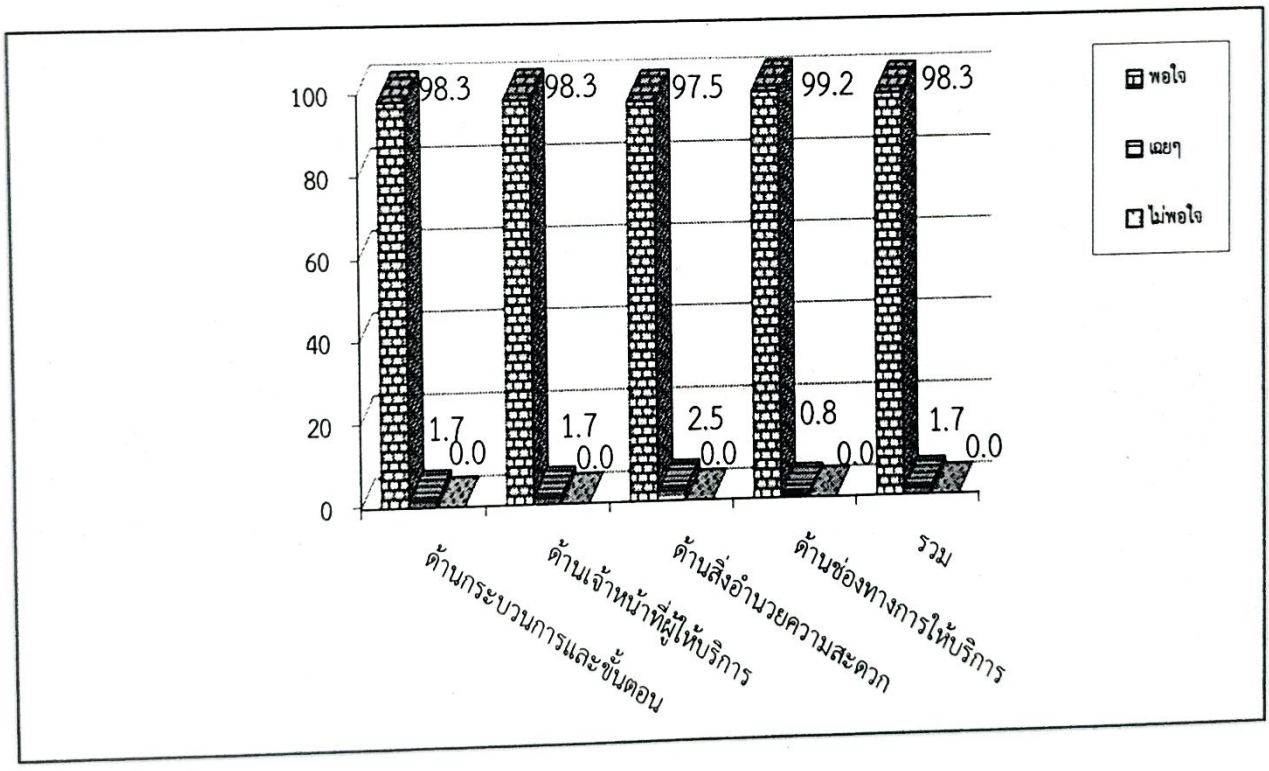


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสีคิ้ว จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสีคิ้ว จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

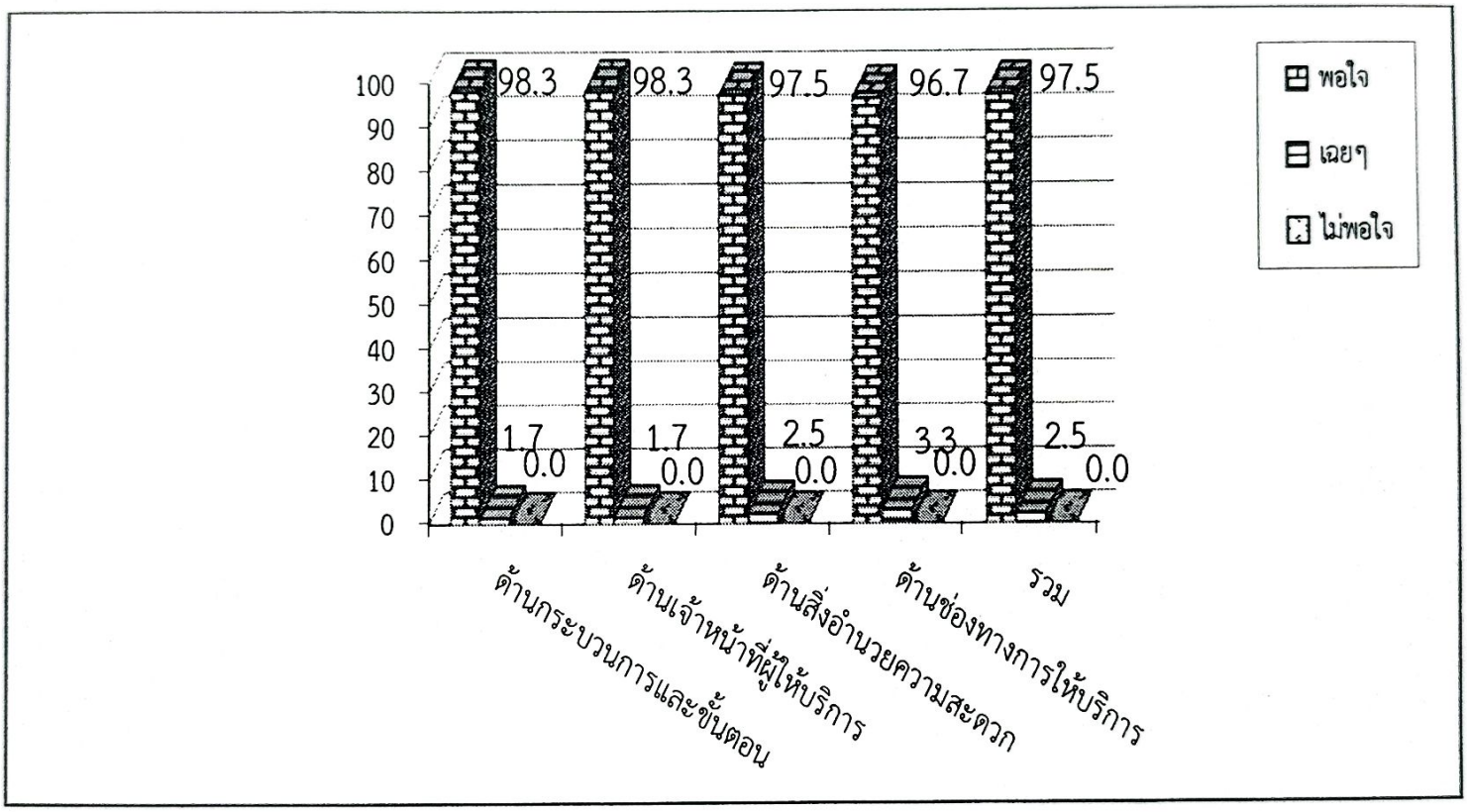
3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลสีคิ้ว พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสีคิ้ว คิดเป็นร้อยละ 98.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.2 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 98.3 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสีคิ้ว งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.2 งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

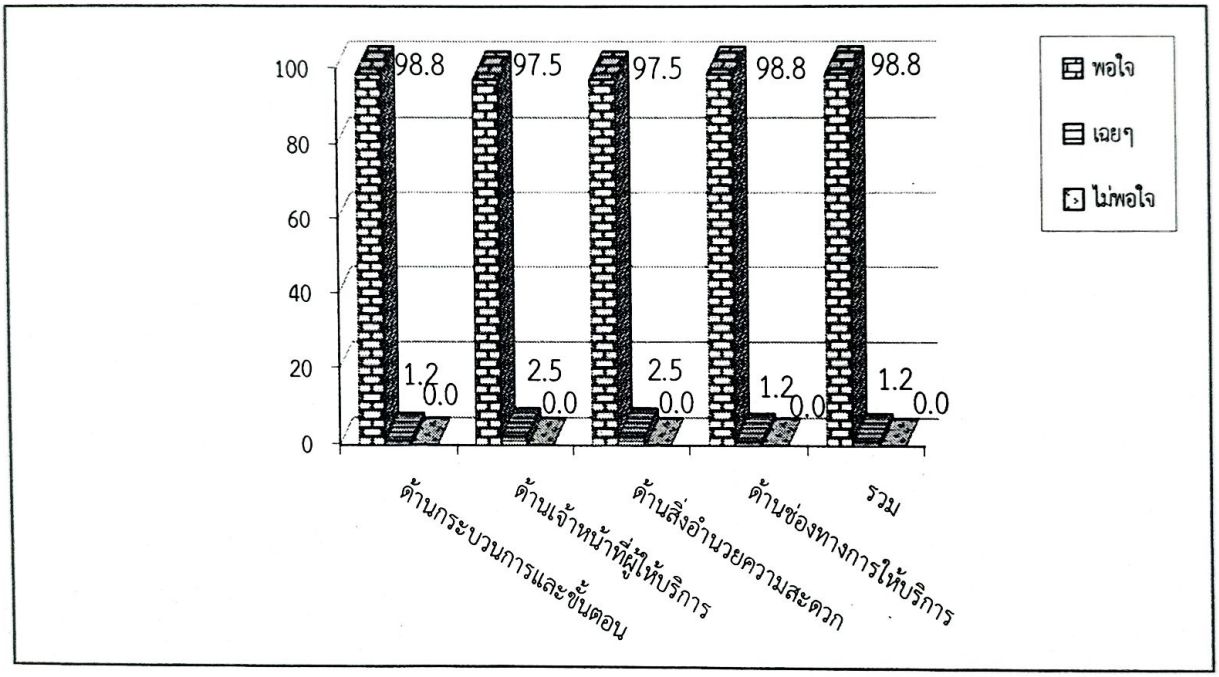
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลสีคิ้ว พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสีคิ้ว คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.3 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.5 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 96.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสีคิ้ว **งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย**

3.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

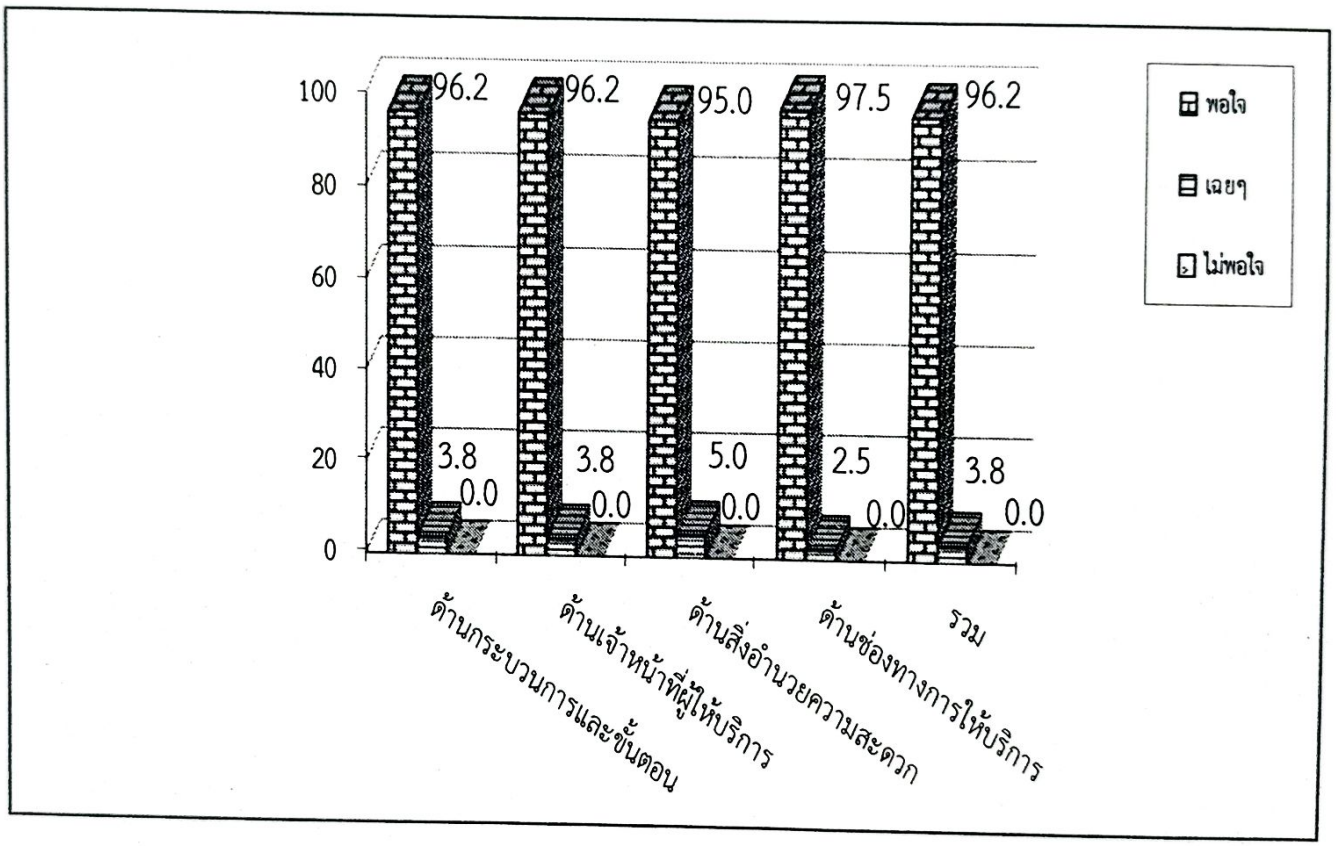
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลสีคิ้ว พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสีคิ้ว คิดเป็นร้อยละ 98.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนและด้านช่องทางการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.8 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียด ดังแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสีคิ้ว **งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม**

3.4 งานด้านรายได้หรือภาษี

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลสีคิ้ว พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสีคิ้ว คิดเป็นร้อยละ 96.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.5 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 96.2 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียด ดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสีคิ้ว **งานด้านรายได้หรือภาษี**

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อองค์การบริหารส่วนตำบลสีคิ้ว ควรดำเนินการเพิ่มเติม ดังนี้

4.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์การบังคับใช้กฎหมายควบคุมอาคาร ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงและเข้าใจง่ายยิ่งขึ้น

4.2 งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ควรมีการสำรวจปัญหาและความต้องการของชุมชนในการเตรียมความพร้อมเพื่อการป้องกันสาธารณภัยด้านต่าง ๆ

4.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรส่งเสริมการพัฒนาอาชีพด้านผลิตภัณฑ์ของอำเภอสีคิ้วให้เกิดความเชื่อมโยงทางด้านการท่องเที่ยวชุมชน

4.4 งานด้านรายได้หรือภาษี ควรเพิ่มช่องทางการบริการในรูปแบบออนไลน์ หรือการบริการนอกสถานที่เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการชำระภาษีได้ง่าย ประชาชนต้องการให้ในแต่ละปีควรมีการแจ้งข่าวสารหรือสรุปข้อมูลให้ประชาชนได้รับทราบเกี่ยวกับเงินภาษีที่เก็บไป ชี้แจงการใช้จ่ายภาษีเพื่อความโปร่งใส