



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่

ที่นฐ ๗๑๔๐๑/- วันที่ ๙ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ จัดตั้งงบประมาณรายจ่ายประจำปี พ.ศ.๒๕๖๔ เป็นค่าจ้างที่ปรึกษาองค์กรหรือสถาบันที่เป็นกลาง สํารวจความพึงพอใจผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ ดำเนินการจ้างมหาวิทยาลัยศิลปกร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ สาขาวิชาพัฒนศึกษา ภาควิชาพื้นฐานทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ ร่วมกับ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ เป็นผู้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ มหาวิทยาลัยศิลปกรได้ส่งมอบงานให้ เมื่อวันที่ ๒๙ กันยายน ๒๕๖๔ นั้น

สำนักปลัดขอสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ เสร็จเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ดังนี้

๑. งานด้านการให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร/ตัดแปลงอาคาร
  ๒. งานด้านการให้บริการการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
  ๓. งานการให้บริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
  ๔. งานด้านการให้บริการรับจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุและพิการ
- จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

(นางสาวธิตติยา สวัสดิ์นํ้า)  
นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ

-ตรวจสอบถูกต้องแล้ว-สามารถดำเนินการได้

(นายพลเทพ ศรีลัมพ์)

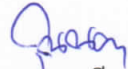
นิติกรชำนาญการ รักษาราชการแทน  
หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

.....

.....

(ลงชื่อ)

  
(นางสาวกoonนภา เสียงเจริญ)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่

.....

.....


(ลงชื่อ)

  
(นายธำรง พงศ์จันทร์เสถียร )

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่

พิจารณาแล้ว

- (  ) เห็นชอบ ดำเนินการตามที่เสนอ
- ( ) ไม่อนุมัติ เพราะ.....

  
(นายธำรง พงศ์จันทร์เสถียร)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติราชการแทน

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่

## บทสรุปของผู้บริหาร

โครงการ รายงานผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
คลองใหม่ ตำบลคลองใหม่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม  
ปีงบประมาณ 2564  
ดำเนินการโดย รองศาสตราจารย์ ดร. นพพร จันทรนำชู ภาควิชาพื้นฐานทางการศึกษา  
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

### ความเป็นมาและความสำคัญ

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารจัดการ ที่ตอบสนองกับความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ โดยมุ่งหวังที่จะให้บริการขององค์การดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ และได้ผลเป็นที่น่าพึงพอใจที่สุด การดำเนินงานตามพันธกิจขององค์การ จึงจำเป็นต้องได้รับการทบทวน ติดตาม ตรวจสอบอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้ข้อมูลมาใช้ในการตัดสินใจวางแผนพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน ให้เกิดประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ จึงได้มอบหมายให้ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดจินดา อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

### วัตถุประสงค์ในการประเมิน

1. เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ในเรื่องดังต่อไปนี้ 1) งานด้านการให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร/ตัดแปลงอาคาร 2) งานด้านการให้บริการการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านการให้บริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง 4) งานด้านการให้บริการรับจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุและผู้พิการ ซึ่งครอบคลุมครอบคลุมความพึงพอใจดังนี้ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

### ระเบียบวิธีในการประเมิน

การประเมินครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลจากตัวอย่างของประชากรผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ โดยใช้สูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างของยามาเน่ (Yamane)



ผู้วิจัยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ( purposive sampling ) ร่วมกับ การเลือกตัวอย่างแบบใช้วิจารณญาณ ( judgment sampling ) เนื่องจากการดำเนินงานอยู่ในช่วงสถานการณ์โควิด๑๙ ผู้วิจัยจึงเลือกใช้วิธีโทรศัพท์ในการสอบถามข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเป็นหลัก โดยขอทะเบียนรายชื่อและเบอร์โทรศัพท์จากองค์การบริหารส่วนตำบลและผู้นำชุมชน เพื่อหลีกเลี่ยงการพูดคุยแบบเห็นหน้า ประกอบกับการลงพื้นที่บางแห่งที่ไม่ใช่พื้นที่เสี่ยงโรคโควิด ๑๙ โดยได้รับความช่วยเหลือจากผู้นำชุมชน การเก็บรวบรวมข้อมูลภายในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๔ เครื่องมือการสำรวจเป็นแบบสำรวจที่ผู้วิจัยได้พัฒนาจากการศึกษาเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยครอบคลุมความพึงพอใจดังต่อไปนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากนั้นนำเครื่องมือตรวจสอบความเที่ยงตรงตามโครงสร้าง (construct validity) และความถูกต้องความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ด้วยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (index of item objective congruence: IOC) ของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ พบว่าได้ค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่า 0.5 ทุกข้อ ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ประเมินใช้ค่าสถิติดังนี้ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และวิเคราะห์เนื้อหาในส่วนของข้อเสนอแนะ

### สรุปผลการประเมิน

งานด้านการให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร/ดัดแปลงอาคาร พบว่าตัวอย่าง มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x}=4.81$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.17 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดและมีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ10 ทุกด้าน เรียงลำดับดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{x}=4.83$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.65 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{x}=4.83$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.56 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{x}=4.80$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.92 ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{x}=4.78$ ) คิดเป็น ร้อยละ 95.54 ตามลำดับ

งานด้านการให้บริการการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่าตัวอย่าง มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x}=4.73$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.58 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดและมีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ10 ทุกด้าน เรียงลำดับดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{x}=4.76$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.19 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{x}=4.73$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.53 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{x}=4.72$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.35 ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{x}=4.71$ ) คิดเป็น ร้อยละ 94.24 ตามลำดับ

งานด้านการให้บริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างพบว่า มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x}=4.80$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.01 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดและมีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ10 ทุกด้าน เรียงลำดับดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{x}=4.86$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.16 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{x}=4.80$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.92 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{x}=4.78$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.65 ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{x}=4.77$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.32 ตามลำดับ

งานด้านการให้บริการรับจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุและผู้พิการ พบว่าตัวอย่างที่รับบริการ มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x}=4.82$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.45 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดและมีคะแนนคุณภาพการ

ให้บริการอยู่ในระดับ 10 ทุกด้าน เรียงลำดับดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{x}=4.84$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.89 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{x}=4.83$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.66 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{x}=4.83$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.56 ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{x}=4.78$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.68 ตามลำดับ

สรุปผล ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล คลองใหม่ทั้ง 4 ภาระงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x}=4.79$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.80 คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจแต่ละภาระงาน พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกงาน บริการ เรียงลำดับดังนี้ งานด้านการให้บริการรับจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุและผู้พิการ ( $\bar{x}=4.82$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.45 คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ งานด้านการให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร/ตัดแปลงอาคาร ( $\bar{x}=4.81$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.17 คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 งานด้านการให้บริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ( $\bar{x}=4.80$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.01 คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 และงานด้านการให้บริการการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ( $\bar{x}=4.73$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.58 คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

#### ข้อเสนอแนะ

ผลการวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ในภาพรวมวิเคราะห์ได้ดังนี้ ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่ทำงานดีมาก เช่น ให้ความช่วยเหลือดีมาก ทำงานรวดเร็ว ให้คำแนะนำดี อธิบายข้อสงสัยได้ดี ช่วยอธิบายวิธีการรับจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุและผู้พิการ เป็นอย่างดี ส่วนข้อเสนอแนะในแต่ละงานพบว่า งานด้านการให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร/ตัดแปลงอาคาร มีขั้นตอนในการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร/ตัดแปลงอาคาร ที่ไม่ยุ่งยาก ใช้เวลาดำเนินการเหมาะสม ไม่รอนานเกินไป สถานที่ไปมาสะดวก ซึ่งเป็นเรื่องที่ดีควรรักษาข้อปฏิบัติสิ่งนี้ไว้ งานด้านการให้บริการการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีข้อเสนอแนะว่า ควรติดตั้งถังดับเพลิงในจุดที่เหมาะสมเพื่อใช้งานสะดวก และ ควรจัดการอบรมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ให้แก่ผู้นำชุมชนและประชาชนที่เกี่ยวข้อง งานด้านการให้บริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง มีเสนอข้อเสนอแนะว่า ควร มีช่องทางชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ที่หลากหลาย สำหรับงานด้านขอรับบริการขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุและผู้พิการ ขั้นตอนการรับจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุและผู้พิการไม่ยุ่งยาก ซึ่งเป็นเรื่องดี แต่ควรเพิ่มเบี้ยผู้สูงอายุและผู้พิการให้มากขึ้น และในกรณีญาติมารับแทน ควรสังเกตดูว่าเงินได้ถึงมือผู้สูงอายุและผู้พิการหรือไม่