



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง
อำเภอปรางค์กู่ จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปี พ.ศ. 2564



มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล
จังหวัดนครราชสีมา
ตุลาคม 2564

บทที่ 5 : สรุปผลการศึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ซึ่งมีผลการศึกษาสามารถลำดับเนื้อหา ดังนี้

- 5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม
- 5.2 การติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสำโรงของกลุ่มตัวอย่างประชาชน
- 5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง
- 5.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- 5.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ ร้อยละ 58.75 เป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป ร้อยละ 53.75 ส่วนใหญ่การศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา ร้อยละ 65.00 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 42.75 และมีรายได้ 2,000 – 4,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 44.75

5.2 การติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ ร้อยละ 11.50 มาติดต่อขอรับบริการจาก อบต. ในช่วงเดือนมีนาคม'64 ส่วนใหญ่ร้อยละ 41.25 มาติดต่อขอรับบริการงานกองคลัง โดยมาติดต่อขอรับบริการงานด้านการพัฒนารายได้ งานการรับชำระภาษี ร้อยละ 41.25 และส่วนใหญ่ประชาชนได้รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรงส่วนใหญ่มาจากหอกระจายข่าว

5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง

5.3.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรงในภาพรวมและรายด้าน

ผลการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรงในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95.40 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 96.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 94.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

5.3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สำโรงในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามภาระงานหลัก

1) งานด้านดูแลสาธารณูปการ งานไฟฟ้าสาธารณะ

จากการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านดูแลสาธารณูปการ งานไฟฟ้าสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95.20 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 94.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

2) งานด้านบรรเทาสาธารณภัย งานแจกจ่ายน้ำอุปโภค-บริโภค

จากการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านบรรเทาสาธารณภัย งานแจกจ่ายน้ำอุปโภค-บริโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95.20 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 95.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 94.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

3) งานด้านการพัฒนารายได้ งานการรับชำระภาษี

จากการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการพัฒนารายได้ งานการรับชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95.00 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 94.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

4) งานด้านการศึกษา งานบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

จากการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษา งานบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 94.60 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 94.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 94.04 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

5.3.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ลำโรงจำแนกเป็นรายข้อในแต่ละด้าน

1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

จากผลสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรงในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.00 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกคล่องตัวไม่ยุ่งยากซับซ้อน และเอกสารแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆมีความชัดเจนเข้าใจง่ายมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีการกำหนดระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน ร้อยละ 96.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และมีอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ร้อยละ 96.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จากผลสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรงในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.20 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วถูกต้องมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือการให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ร้อยละ 96.60 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน ร้อยละ 96.40 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

3) ด้านช่องทางการให้บริการ

จากผลสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรงในด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95.00 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจให้บริการนอกสถานที่สำนักงานมากที่สุด ร้อยละ 95.60 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือมีการจัดจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ร้อยละ 95.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และแต่ละช่องทางการให้บริการมีป้ายอธิบายอย่างชัดเจน ร้อยละ 95.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากผลสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรงในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 94.60 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.60 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย ร้อยละ 95.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และสถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ ร้อยละ 95.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

5.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

5.4.1 ความพึงพอใจในทุกด้าน

จากการประเมินพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรงในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.20 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ส่วนด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 95.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 94.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9

5.4.2 ความพึงพอใจแยกตามงาน

จากการประเมินพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรงในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นตามงานพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่องานด้านดูแลสาธารณูปการงานไฟฟ้าสาธารณะ และงานด้านบรรเทาสาธารณภัย งานแจกจ่ายน้ำอุปโภค-บริโภค อยู่ในระดับร้อยละ 95.20 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ส่วนงานด้านการพัฒนารายได้ งานการรับชำระภาษี อยู่ในระดับร้อยละ 95.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 และส่วนงานด้านการศึกษา งานบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อยู่ในระดับร้อยละ 94.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

5.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

จากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน พบว่าคุณภาพในการบริการทุกด้านสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการ แต่ในขณะเดียวกันประชาชนให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่าควรพัฒนาในด้านสาธารณูปโภคพื้นฐานให้ครอบคลุมทุกหมู่บ้าน ได้แก่ ปรับปรุงถนนทางเข้าหมู่บ้านเนื่องจากมีความขรุขระพื้นผิวถนนไม่เรียบทำให้เกิดอุบัติเหตุและก่อกำจัดขยะมูลฝอยเพื่อความสะดวกและปลอดภัย

คณะทำงาน

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
คุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ.2564

มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล