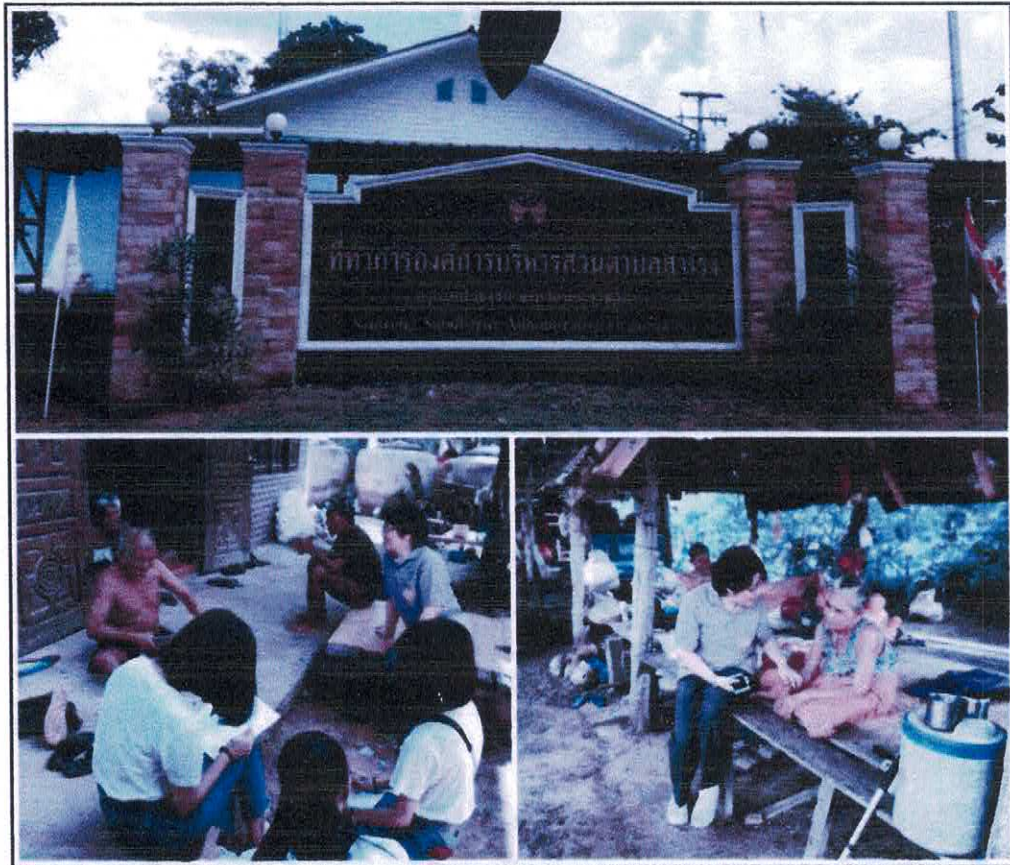




รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง
อำเภอปรางค์กู่ จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปี พ.ศ. 2562



มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล
จังหวัดนครราชสีมา
ตุลาคม 2562

บทที่ 5 : สรุปผลการศึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ซึ่งมีผลการศึกษสามารถลำดับเนื้อหา 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 62.25 เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี ร้อยละ 39.25 ส่วนใหญ่การศึกษาอยู่ในระดับ ประถมศึกษา ร้อยละ 67.00 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 38.25 และมีรายได้ 2,000 – 4,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 44.00

5.2 การติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ ร้อยละ 10.75 มาติดต่อขอรับบริการจาก อบต. ในช่วงเดือนมีนาคม'62 ส่วนใหญ่ร้อยละ 38.25 มาติดต่อขอรับบริการงานสำนักปลัด โดยมาติดต่อขอรับบริการงานการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ ร้อยละ 38.25 และส่วนใหญ่ประชาชนได้รับทราบข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ส่วนใหญ่มาจากหอกระจายข่าว

5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง

5.3.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรงในภาพรวมและรายด้าน

ผลการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลสำโรงในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 92.20 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 93.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 90.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

5.3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
สำโรงในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามภาระงานหลัก

1) งานการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ ผู้พิการ

จากการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
งานการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ ผู้พิการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ในภาพรวมอยู่ในระดับ
ร้อยละ 91.20 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ
ด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 รองลงมาคือด้าน
กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 92.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
ร้อยละ 90.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 89.80 มีคะแนนอยู่ใน
ระดับ 8 ตามลำดับ

2) งานการให้บริการรับชำระภาษี

จากการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
งานการให้บริการรับชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ
92.80 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้าน
กระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 รองลงมาคือ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 93.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ
92.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.60 มีคะแนนอยู่ใน
ระดับ 9 ตามลำดับ

3) งานการให้บริการขออนุญาตก่อสร้าง

จากการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
งานการให้บริการขออนุญาตก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ
91.00 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้าน
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือด้าน
กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 91.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
ร้อยละ 89.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 8 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 88.00 มีคะแนนอยู่ใน
ระดับ 8 ตามลำดับ

4) งานการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

จากการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
งานการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ในภาพรวมอยู่ในระดับ
ร้อยละ 94.20 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 รองลงมา
คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 94.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ
94.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9
ตามลำดับ

5.3.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
สำโรงจำแนกเป็นรายชื่อในแต่ละด้าน

1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

จากผลสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรงในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ
ร้อยละ 93.00 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ
เอกสารแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆมีความชัดเจนเข้าใจง่ายมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.60 มีคะแนนอยู่ใน
ระดับ 9 รองลงมาคือมีอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการและขั้นตอนการให้บริการแต่
ละขั้นตอนมีความสะดวกคล่องตัวไม่ยุ่งยากซับซ้อน ร้อยละ 93.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 และขั้นตอน
การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีการกำหนดระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน ร้อยละ 93.00 มีคะแนนอยู่ใน
ระดับ 9 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จากผลสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรงในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 94.00
โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่เต็มใจ
ดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9
รองลงมาคือเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยสุภาพและให้บริการด้วยความเป็นมิตร ร้อยละ 94.40 มีคะแนน
อยู่ในระดับ 9 และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องและการให้เกียรติและการให้
ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ร้อยละ 94.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9
ตามลำดับ

3) ด้านช่องทางการให้บริการ

จากผลสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรงในด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ
91.00 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจแต่ละช่อง
ทางการให้บริการมีป้ายอธิบายอย่างชัดเจนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9
รองลงมาคือมีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ร้อยละ 91.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9
และให้บริการนอกสถานที่สำนักงาน ร้อยละ 91.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากผลสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรงในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ
90.80 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการจัดสิ่ง
อำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับที่นั่งพักรับบริการ บริการน้ำดื่ม
หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ เป็นต้น และสถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับ
บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 รองลงมาคือมีการจัดเครื่องถ่ายเอกสาร
ไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการ ร้อยละ 91.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 และสถานที่ให้บริการมีความ
เหมาะสมสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย ร้อยละ 90.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

5.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

5.4.1 ความพึงพอใจในทุกด้าน

จากการประเมินพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรงในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 92.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 94.00 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ส่วนด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 93.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 91.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 90.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9

5.4.2 ความพึงพอใจแยกตามงาน

จากการประเมินพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรงในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 92.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นตามงานพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่องานการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อยู่ในระดับร้อยละ 94.20 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ส่วนงานการให้บริการรับชำระภาษี อยู่ในระดับร้อยละ 92.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ส่วนงานการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ ผู้พิการ อยู่ในระดับร้อยละ 91.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 และงานการให้บริการขออนุญาตก่อสร้าง อยู่ในระดับร้อยละ 91.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

5.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

จากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน พบว่าคุณภาพในการบริการทุกด้านสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการ แต่ในขณะเดียวกันประชาชนให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่าควรพัฒนาในด้านสาธารณูปโภคพื้นฐานให้ครอบคลุมทุกหมู่บ้าน ได้แก่ ปรับปรุงถนนทางเข้าหมู่บ้านเนื่องจากมีความขรุขระพื้นผิวถนนไม่เรียบทำให้เกิดอุบัติเหตุ

คณะทำงาน

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
คุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ.2562
มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล