



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง
อำเภอปรางค์ชัย จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปี พ.ศ. 2563



มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล
จังหวัดนครราชสีมา
ตุลาคม 2563

บทที่ 5 : สรุปผลการศึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง 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 54.50 เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี ร้อยละ 41.25 ส่วนใหญ่การศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา ร้อยละ 61.50 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 41.00 และมีรายได้ 2,000 – 4,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 39.75

5.2 การติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ ร้อยละ 12.50 มาติดต่อขอรับบริการจาก อบต. ในช่วงเดือนมีนาคม'63 ส่วนใหญ่ร้อยละ 62.50 มาติดต่อขอรับบริการงานสำนักปลัด โดยมาติดต่อขอรับบริการงานการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ ร้อยละ 39.75 และส่วนใหญ่ประชาชนได้รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ส่วนใหญ่มาจากหอกระจายข่าว

5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง

5.3.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรงในภาพรวมและรายด้าน

ผลการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรงในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95.20 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 95.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 94.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

5.3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สำโรงในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามภาระงานหลัก

1) งานการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ ผู้พิการ

จากการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ ผู้พิการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95.00 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 94.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

2) งานการให้บริการรถกู้ชีพฉุกเฉิน

จากการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานการให้บริการรถกู้ชีพฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 94.80 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 94.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 94.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

3) งานการให้บริการขออนุญาตก่อสร้าง

จากการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานการให้บริการขออนุญาตก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 94.40 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 94.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

4) งานการให้บริการแจกจ่ายน้ำอุปโภค - บริโภค

จากการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 94.20 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 94.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

5.3.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ลำโรงจำแนกเป็นรายข้อในแต่ละด้าน

1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

จากผลสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรงในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ
ร้อยละ 95.80 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ
ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกคล่องตัวไม่ยุ่งยากซับซ้อน และเอกสารแบบฟอร์มหรือ
คำร้องต่างๆมีความชัดเจนเข้าใจง่ายมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมา
คือขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีการกำหนดระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน ร้อยละ 96.20 มี
คะแนนอยู่ในระดับ 10 และมีอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ร้อยละ 95.80 มีคะแนน
อยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จากผลสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรงในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.00
โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่
ให้บริการด้วยความรวดเร็วถูกต้องมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 10
รองลงมาคือการให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ร้อยละ
96.20 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและ
อธิบายได้อย่างชัดเจน ร้อยละ 96.00 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

3) ด้านช่องทางการให้บริการ

จากผลสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรงในด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ
94.80 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจให้บริการ
นอกสถานที่สำนักงานมากที่สุด ร้อยละ 95.40 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือมีการจัด
จัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ร้อยละ 95.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และแต่ละช่อง
ทางการให้บริการมีป้ายอธิบายอย่างชัดเจนและให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น ในวันหยุดราชการ วัน
เสาร์ วันอาทิตย์ เป็นต้น ร้อยละ 94.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากผลสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรงในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ
94.40 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสถานที่
ให้บริการมีความเหมาะสมสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.00 โดยมี
คะแนนอยู่ในระดับ 9 รองลงมาคือสถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ
และมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการเห็นได้ง่าย และสถานที่จอดรถมีความ
สะดวกและเพียงพอ ร้อยละ 94.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 และมีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ที่มีคุณภาพ
และเพียงพอต่อการใช้งาน ร้อยละ 94.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

5.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

5.4.1 ความพึงพอใจในทุกด้าน

จากการประเมินพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรงในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.00 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ส่วนด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 95.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 94.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 94.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9

5.4.2 ความพึงพอใจแยกตามงาน

จากการประเมินพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรงในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 94.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นตามงานพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่องานการให้บริการงานการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ ผู้พิการ อยู่ในระดับร้อยละ 95.00 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ส่วนงานการให้บริการรถกู้ชีพฉุกเฉิน อยู่ในระดับร้อยละ 94.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ส่วนงานการให้บริการขออนุญาตก่อสร้าง อยู่ในระดับร้อยละ 94.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 และส่วนงานการแจกจ่ายน้ำอุปโภคบริโภค อยู่ในระดับร้อยละ 94.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

5.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

จากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน พบว่าคุณภาพในการบริการทุกด้านสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการ แต่ในขณะเดียวกันประชาชนให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่าควรพัฒนาในด้านสาธารณูปโภคพื้นฐานให้ครอบคลุมทุกหมู่บ้าน ได้แก่ ปรับปรุงถนนทางเข้าหมู่บ้านเนื่องจากมีความขรุขระพื้นผิวถนนไม่เรียบ น้ำประปาเหลือองุ่น และกำจัดขยะมูลฝอยเพื่อความสะอาดและปลอดภัย

คณะทำงาน

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
คุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ.2563

มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล