



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง
อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปี พ.ศ. 2565



มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล
จังหวัดนครราชสีมา
ตุลาคม 2565

บทที่ 4 : ผลการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้คณะผู้สำรวจได้ดำเนินการวิเคราะห์ขั้นตอนต่าง ๆ โดยรายงานผลการศึกษาได้แบ่งออกเป็น 5 ตอน ซึ่งมีลำดับเนื้อหา ดังนี้

- 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 การติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลลำโรงของกลุ่มตัวอย่างประชาชน
- 4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง
- 4.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- 4.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

4.1.1 เพศ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่าร้อยละ 65.80 เป็นเพศหญิง ในขณะที่เพศชาย มีจำนวนร้อยละ 34.20 ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	137	34.20
หญิง	263	65.80
รวม	400	100.00

4.1.2 ระดับอายุ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 41.50 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี รองลงมาร้อยละ 30.50 มีอายุมากกว่า 50 ปี และมีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.80 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุ

ระดับอายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 - 30 ปี	21	5.20
31 - 40 ปี	91	22.80
41 - 50 ปี	166	41.50
มากกว่า 50 ปี	122	30.50
รวม	400	100.00

4.1.3 ระดับการศึกษา

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 71.20 มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา รองลงมาที่มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 14.20 และร้อยละ 10.20 มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่าตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	285	71.20
มัธยมศึกษาตอนต้น	57	14.20
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	41	10.20
ปริญญาตรี	17	4.26
รวม	400	100.00

4.1.4 อาชีพ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 38.20 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป รองลงมาประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 29.20 และร้อยละ 17.20 ประกอบธุรกิจส่วนตัวตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานบริษัทเอกชน	27	6.80
เกษตรกร	117	29.20
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	69	17.20
รับจ้างทั่วไป	153	38.20
อื่นๆ ได้แก่ แม่บ้าน/ พ่อบ้าน	34	8.60
รวม	400	100.00

4.1.5 ระดับรายได้

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 44.00 มีรายได้ 4,001 – 6,000 บาท รองลงมา มีรายได้ 2,000 – 4,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 28.75 และร้อยละ 19.75 มีรายได้น้อยกว่า 2,000 บาทตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้

ระดับรายได้	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 2,000 บาท	79	19.75
2,000 - 4,000 บาท	115	28.75
4,001 - 6,000 บาท	176	44.00
6,001 - 8,000 บาท	13	3.25
มากกว่า 10,000 บาท	17	4.25
รวม	400	100.00

4.2 การติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสำโรงของกลุ่มตัวอย่างประชาชน

4.2.1 ส่วนงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 39.25 มาติดต่อขอรับบริการงานกองคลัง รองลงมาติดต่อขอรับบริการงานสำนักปลัด คิดเป็นร้อยละ 26.25 และมาติดต่อขอรับบริการกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม คิดเป็นร้อยละ 17.75 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามส่วนงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

ส่วนงานที่มาติดต่อขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
สำนักปลัด	105	26.25
กองคลัง	157	39.25
กองช่าง	67	16.75
กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	71	17.75
รวม	400	100.00

4.2.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 36.25 มาติดต่อขอรับบริการงานด้านการพัฒนารายได้ งานการรับชำระภาษี รองลงมาติดต่อขอรับบริการงานด้านบริการช่วยเหลือประชาชน คิดเป็นร้อยละ 26.25 และมาติดต่อเกี่ยวกับการให้บริการงานด้านการศึกษา งานบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก คิดเป็นร้อยละ 17.75 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 7

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามส่วนงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

งานที่มาติดต่อขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
งานด้านบริการช่วยเหลือประชาชน	105	26.25
งานด้านการพัฒนารายได้ งานการรับชำระภาษี	157	39.25
งานด้านดูแลสาธารณูปการ งานไฟฟ้าสาธารณะ	67	16.75
งานด้านการศึกษา งานบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	71	17.75
รวม	400	100.00

4.2.3 ช่วงเดือนที่กลุ่มตัวอย่างมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 16.25 มาติดต่อขอรับบริการงาน อบต.ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์'65 รองลงมาติดต่อขอรับบริการในช่วงเดือนพฤศจิกายน'64 คิดเป็นร้อยละ 10.50 และมาติดต่อในช่วงเดือนมกราคม'65 คิดเป็นร้อยละ 10.25 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 8

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเดือนที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง

เดือน	จำนวน	ร้อยละ
ตุลาคม'64	26	6.50
พฤศจิกายน'64	42	10.50
ธันวาคม'64	25	6.25
มกราคม'65	41	10.25
กุมภาพันธ์'65	65	16.25
มีนาคม '65	38	9.5
เมษายน'65	20	5.00
พฤษภาคม'65	36	9.00
มิถุนายน'65	23	5.75
กรกฎาคม'65	32	8.00
สิงหาคม'65	23	5.75
กันยายน'65	29	7.25
รวม	400	100.00

4.2.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลสำโรงของประชาชน

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรงจากหอกระจายข่าวในหมู่บ้าน รองลงมา รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรงจากการแจ้งข่าว และรับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรงจากการประชุม/อบรม/ประชาคมตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 9

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง

ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจาก องค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง	จำนวน
จดหมายข่าว	87
การแจ้งข่าว	217
หอกระจายข่าว	258
การประชุม/อบรม/ประชาคม	165

หมายเหตุ: ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง

4.3.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรงในภาพรวมและรายด้าน

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.29	96.20	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.51	96.40	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.76	0.45	95.20	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.77	0.49	95.40	10
ภาพรวม	4.79	0.36	95.80	10

จากตารางที่ 10 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรงในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95.80 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 96.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

4.3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
 สำโรงในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามภาระงานหลัก.

1) งานด้านบริการช่วยเหลือประชาชน

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้าน
 บริการช่วยเหลือประชาชน จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.42	96.60	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	0.40	95.80	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.77	0.41	95.40	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.72	0.39	94.40	9
ภาพรวม	4.78	0.40	95.60	10

จากตารางที่ 11 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้าน
 บริการช่วยเหลือประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95.60
 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้าน
 กระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมา
 คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ
 95.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 94.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9
 ตามลำดับ

2) งานด้านพัฒนารายได้ งานการรับชำระภาษี

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนารายได้ งานการรับชำระภาษี จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.78	0.42	95.60	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.40	96.60	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.74	0.41	94.80	9
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.73	0.44	94.60	9
ภาพรวม	4.77	0.42	95.40	10

จากตารางที่ 12 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนารายได้ งานการรับชำระภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95.40 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 95.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 94.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

3) งานด้านดูแลสาธารณูปการ งานไฟฟ้าสาธารณะ

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านดูแลสาธารณูปการ งานไฟฟ้าสาธารณะ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.31	96.20	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.34	96.00	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.76	0.20	95.20	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.73	0.21	94.60	9
ภาพรวม	4.78	0.31	95.60	10

จากตารางที่ 13 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านดูแลสาธารณูปการ งานไฟฟ้าสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95.60 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 94.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

4) งานด้านการศึกษา งานบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษา งานบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.76	0.35	95.20	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.77	0.41	95.40	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.72	0.38	94.40	9
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.73	0.40	94.60	9
ภาพรวม	4.75	0.42	95.00	9

จากตารางที่ 14 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษา งานบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรงในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95.00 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 95.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 94.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

4.3.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
สำโรงจำแนกเป็นรายชื่อในแต่ละด้าน

1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อ
คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
1.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมี ความสะดวก คล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.83	0.29	96.60	10
2.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมี การกำหนดระยะเวลาให้บริการอย่าง ชัดเจน	4.82	0.51	96.40	10
3.ระยะเวลาในการให้บริการมีความ เหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	4.80	0.45	96.00	10
4.เอกสาร แบบฟอร์ม หรือคำร้องต่างๆ มี ความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.83	0.35	96.60	10
5.มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำ ร้องต่างๆ ชัดเจน	4.76	0.43	95.20	10
6.มีอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการ ให้บริการ	4.82	0.42	96.40	10
ภาพรวม	4.81	0.36	96.20	10

จากตารางที่ 15 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรงในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ
ร้อยละ 96.20 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ
ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกคล่องตัวไม่ยุ่งยากซับซ้อนและเอกสารแบบฟอร์มหรือ
คำร้องต่างๆมีความชัดเจนเข้าใจง่ายมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมา
คือขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีการกำหนดระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน และมีอุปกรณ์หรือ
เครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ร้อยละ 96.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และระยะเวลาในการ
ให้บริการมีความเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ ร้อยละ 96.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
1.เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.81	0.44	96.20	10
2.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน	4.84	0.42	96.80	10
3.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง	4.85	0.40	97.00	10
4.เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.81	0.41	96.20	10
5.เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ และให้บริการด้วยความเป็นมิตร	4.80	0.44	96.00	10
6.การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียม	4.83	0.37	96.60	10
ภาพรวม	4.82	0.51	96.40	10

จากตารางที่ 16 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรงในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.40 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน ร้อยละ 96.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และการให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียม ร้อยละ 96.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

3) ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ในด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านช่องทางการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
1. แต่ละช่องทางการให้บริการมีป้ายอธิบายอย่างชัดเจน	4.76	0.42	95.20	0.42
2. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.78	0.44	95.60	0.44
3. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.77	0.41	95.40	0.41
4. แต่ละงานมีการแยกช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจน	4.74	0.46	94.80	0.46
5. ให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น ในวันหยุดราชการ วันเสาร์ วันอาทิตย์	4.76	0.43	95.20	0.43
6. มีช่องทางการให้ข้อมูล/ให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	4.75	0.45	95.00	0.45
7. ให้บริการนอกสถานที่สำนักงาน	4.80	0.44	96.00	0.44
ภาพรวม	4.76	0.45	95.20	0.45

จากตารางที่ 17 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรงในด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95.20 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจให้บริการนอกสถานที่สำนักงานมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ร้อยละ 95.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และมีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ร้อยละ 95.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
1.สถานที่ให้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ	4.77	0.45	95.40	10
2.มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการเห็นได้ง่าย	4.79	0.44	95.80	10
3.สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.78	0.43	95.60	10
4.มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับที่นั่งพักรับบริการ บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ เป็นต้น	4.80	0.42	96.00	10
5.มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ที่มีคุณภาพ และเพียงพอต่อการใช้งาน	4.73	0.43	94.60	9
6.สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.75	0.42	95.00	9
7.มีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการ	4.79	0.41	95.80	10
ภาพรวม	4.77	0.49	95.40	10

จากตารางที่ 18 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรงในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95.40 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับที่นั่งพักรับบริการ บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการเห็นได้ง่ายและมีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการ ร้อยละ 95.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย ร้อยละ 95.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

4.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.81	96.20	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	96.40	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.76	95.20	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.77	95.40	10
ภาพรวม	4.79	95.80	10

จากตารางที่ 19 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรงในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.40 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ส่วนด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 95.40 คะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 95.20 คะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง จำแนกตามงานและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1.งานด้านบริการช่วยเหลือประชาชน	4.78	95.60	10
2.งานด้านการพัฒนารายได้ งานการรับชำระภาษี	4.77	95.40	10
3.งานด้านดูแลสาธารณูปการ งานไฟฟ้าสาธารณะ	4.78	95.60	10
4.งานด้านการศึกษา งานบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	4.75	95.00	9
ภาพรวม	4.77	95.40	10

จากตารางที่ 20 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลลำโรงในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10
เมื่อพิจารณาเป็นตามงานพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่องานด้านบริการช่วยเหลือ
ประชาชนและงานด้านดูแลสาธารณูปการ งานไฟฟ้าสาธารณะมากที่สุด อยู่ในระดับร้อยละ 95.60 โดย
มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคืองานด้านการพัฒนารายได้ งานการรับชำระภาษีอยู่ในระดับร้อยละ
95.40 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และงานด้านการศึกษา งานบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กอยู่ในระดับ
ร้อยละ 95.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

4.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

จากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน พบว่าคุณภาพในการบริการทุกด้านสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการ แต่ในขณะเดียวกันประชาชนให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่าควรพัฒนาในด้านสาธารณูปโภคพื้นฐานให้ครอบคลุมทุกหมู่บ้าน ได้แก่ เพิ่มถังขยะเพื่อการกำจัดขยะมูลฝอยให้มีความสะอาดและปลอดภัย

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 65.80 เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 41.50 ส่วนใหญ่การศึกษาอยู่ในระดับ ประถมศึกษา ร้อยละ 71.20 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 38.20 และมีรายได้ 4,001 – 6,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 44.00

5.2 การติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ ร้อยละ 16.25 มาติดต่อขอรับบริการจาก อบต. ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์'65 ส่วนใหญ่ร้อยละ 39.25 มาติดต่อขอรับบริการงานกองคลัง โดยมาติดต่อขอรับบริการงานด้านการพัฒนารายได้ งานการรับชำระภาษี ร้อยละ 39.25 และส่วนใหญ่ประชาชนได้รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรงส่วนใหญ่มาจากหอกระจายข่าว

5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง

5.3.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรงในภาพรวมและรายด้าน

ผลการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรงในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95.80 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 96.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

5.3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สำโรงในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามภาระงานหลัก

1) งานด้านบริการช่วยเหลือประชาชน

จากการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านบริการช่วยเหลือประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95.60 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 94.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

2) งานด้านการพัฒนารายได้ งานการรับชำระภาษี

จากการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการพัฒนารายได้ งานการรับชำระภาษี-บริโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95.40 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 95.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 94.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

3) งานด้านดูแลสาธารณูปการ งานไฟฟ้าสาธารณะ

จากการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านดูแลสาธารณูปการ งานไฟฟ้าสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95.60 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 94.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

4) งานด้านการศึกษา งานบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

จากการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษา งานบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95.00 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 95.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 94.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

5.3.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
สำโรงจำแนกเป็นรายชื่อในแต่ละด้าน

1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

จากผลสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรงในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.20 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกคล่องตัวไม่ยุ่งยากซับซ้อน และเอกสารแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆมีความชัดเจนเข้าใจง่ายมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีการกำหนดระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจนและมีอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ร้อยละ 96.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ ร้อยละ 96.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จากผลสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรงในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.40 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วถูกต้องมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.00 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน ร้อยละ 96.80 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และการให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ร้อยละ 96.60 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

3) ด้านช่องทางการให้บริการ

จากผลสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรงในด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95.20 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจให้บริการนอกสถานที่สำนักงานมากที่สุด ร้อยละ 96.00 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ร้อยละ 95.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และมีการจัดจ้ดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ร้อยละ 95.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากผลสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรงในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95.40 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับที่นั่งพักรับบริการ บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.00 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่ายและมีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการ ร้อยละ 95.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย ร้อยละ 95.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

5.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

5.4.1 ความพึงพอใจในทุกด้าน

จากการประเมินพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรงในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.40 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ส่วนด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 95.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 95.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10

5.4.2 ความพึงพอใจแยกตามงาน

จากการประเมินพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรงในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นตามงานพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่องานด้านบริการช่วยเหลือประชาชนและงานด้านดูแลสาธารณูปการ งานไฟฟ้าสาธารณะ อยู่ในระดับร้อยละ 95.60 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ส่วนงานด้านการพัฒนารายได้ งานการรับชำระภาษี อยู่ในระดับร้อยละ 95.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และส่วนงานด้านการศึกษา งานบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อยู่ในระดับร้อยละ 95.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

5.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

จากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน พบว่าคุณภาพในการบริการทุกด้านสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการ แต่ในขณะเดียวกันประชาชนให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่าควรพัฒนาในด้านสาธารณูปโภคพื้นฐานให้ครอบคลุมทุกหมู่บ้าน ได้แก่ จัดให้มีถังขยะกำจัดขยะมูลฝอยเพื่อความสะดวกและปลอดภัย

คณะทำงาน

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
คุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ.2565

มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ
() 1. ชาย () 2. หญิง
2. อายุ
() 1. ต่ำกว่า 20 ปี () 2. 20 - 30 ปี () 3. 31 - 40 ปี
() 4. 41 - 50 ปี () 5. มากกว่า 50 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา
() 1. ประถมศึกษา () 2. ม. ต้น () 3. ม. ปลัยหรือเทียบเท่า
() 4. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า () 5. ปริญญาตรี () 6. สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ
() 1. รับราชการ/พนักงานของรัฐ () 2. พนักงานรัฐวิสาหกิจ () 3. พนักงานบริษัทเอกชน
() 4. เกษตรกรรม () 5. ประกอบธุรกิจส่วนตัว(โปรดระบุ).....
() 6. รับจ้างทั่วไป () 7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
5. รายได้ต่อเดือน (โดยประมาณ)
() 1. น้อยกว่า 2,000 บาท () 2. 2,000 - 4,000 บาท () 3. 4,001 - 6,000 บาท
() 4. 6,001 - 8,000 บาท () 5. 8,001 - 10,000 บาท () 6. มากกว่า 10,000 บาท
6. ส่วนใหญ่ ท่านมาติดต่อที่องค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อขอรับบริการในส่วนงานใด
() 1. สำนักปลัด () 2. กองคลัง () 3. กองช่าง
() 4. กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
7. ท่านมาใช้บริการในส่วนงานตามข้อ 6. เกี่ยวกับเรื่องใด
() 1. งานด้านบริการช่วยเหลือประชาชน
() 2. งานด้านการพัฒนารายได้ งานการรับชำระภาษี
() 3. งานด้านดูแลสาธารณูปการ งานไฟฟ้าสาธารณะ
() 4. งานด้านการศึกษา งานบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
8. ท่านมาใช้บริการในส่วนงานตามข้อ 7. ในช่วงเดือนใด
() 1. ตุลาคม'64 () 2. พฤศจิกายน'64 () 3. ธันวาคม'64 () 4. มกราคม'65
() 5. กุมภาพันธ์'65 () 6. มีนาคม'65 () 7. เมษายน'65 () 8. พฤษภาคม'65
() 9. มิถุนายน'65 () 10. กรกฎาคม'65 () 11. สิงหาคม'65 () 12. กันยายน'65
9. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลจากข้อใด(ตอบได้มากกว่า1ข้อ)
() 1. เอกสารสิ่งพิมพ์ () 2. จดหมายข่าว () 3. เว็บไซต์
() 4. แผ่นผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน () 5. การแจ้งข่าว () 6. การจัดนิทรรศการ
() 7. การติดประกาศต่างๆ () 8. หอกระจายข่าว () 9. สื่อสิ่งพิมพ์
() 10. การจัดทำ Spot โฆษณา () 11. สื่อโทรทัศน์ () 12. สื่อวิทยุ
() 13. การจัดทำแผ่นพับ () 14. การประชุม/อบรม/ประชาคม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด โดยมีความหมาย ดังนี้
 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก คล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีการกำหนดระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน					
3.ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ					
4.เอกสาร แบบฟอร์ม หรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
5.มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน					
6.มีอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1.เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
2.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน					
3.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง					
4.เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
5.เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ และให้บริการด้วยความเป็นมิตร					
6.การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน					
ด้านช่องทางในการให้บริการ					
1. แต่ละช่องทางการให้บริการมีป้ายอธิบายอย่างชัดเจน					
2. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
3. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
4. แต่ละงานมีการแยกช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจน					
5. ให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น ในวันหยุดราชการ วันเสาร์ วันอาทิตย์ เป็นต้น					
6. มีช่องทางการให้ข้อมูล/ ให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต					
7. ให้บริการนอกสถานที่สำนักงาน					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1.สถานที่ให้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ					
2.มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย					
3.สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย					
4.มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เกี่ยวกับที่นั่งพักรับบริการ บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ เป็นต้น					
5.มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อการใช้งาน					
6.สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ					
7.มีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง

3.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

.....

3.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

.....

.....

3.3 ด้านช่องทางการให้บริการ

.....

.....

.....

3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบ
แบบสอบถามนี้

ภาคผนวก ง



