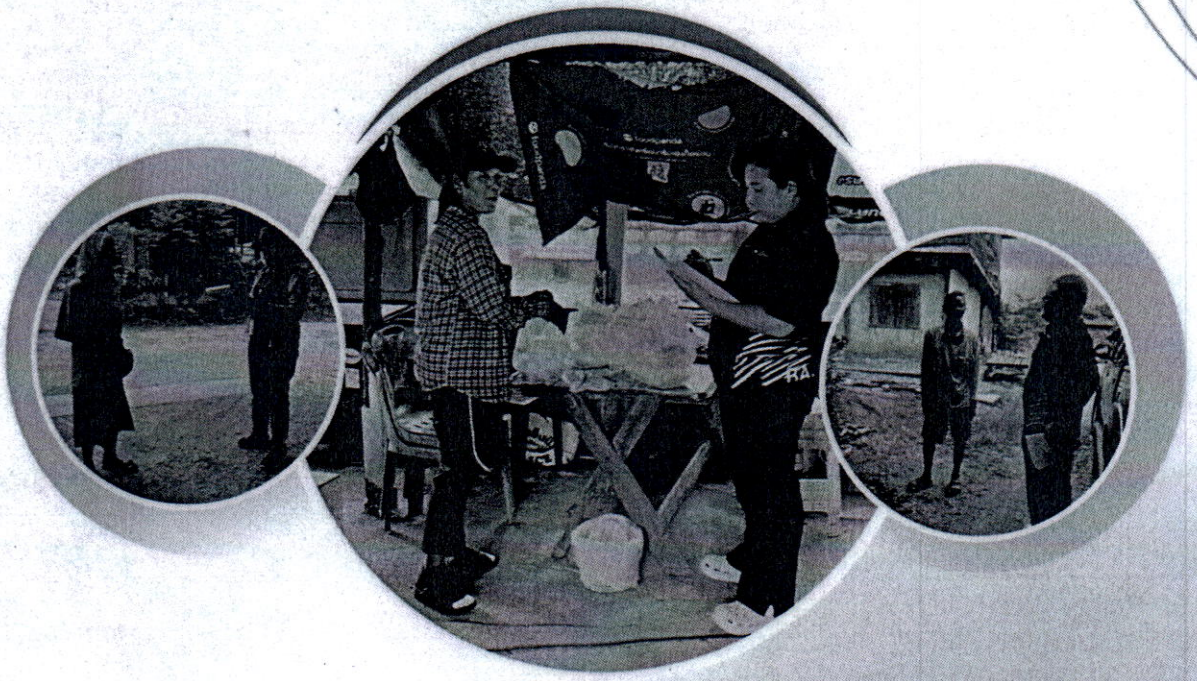
รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง
อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา

ประจำปี พ.ศ. 2569



จัดทำโดย

มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

บทที่ 5 : สรุปผลการศึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง ซึ่งมีผลการศึกษาสามารถลำดับเนื้อหาดังนี้

5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

5.2 การติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดงของกลุ่มตัวอย่างประชาชน

5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง

5.4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ ร้อยละ 53.50 เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 37.00 มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา ร้อยละ 36.25 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม คิดเป็นร้อยละ 30.50

5.2 การติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 44.25 มาติดต่อขอรับบริการงานสาธารณสุขมูลฐาน รองลงมาติดต่อขอรับบริการงานร้องเรียนร้องทุกข์และอุทธรณ์ร้อยละ 31.00 ในด้านการรับทราบจากการแจ้งข่าวจากหอกระจายข่าวในหมู่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 33.70 รองลงมารับทราบข้อมูลข่าวสารจากการแจ้งข่าวคิดเป็นร้อยละ 28.57

5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง

5.3.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดงในภาพรวม

จากการประเมินพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 96.22 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

และเมื่อพิจารณาตามภาระงานพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 94.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงสุดในงานสาธารณสุขมูลฐาน รองลงมาคือ งานกีฬาและสันทนาการ งานส่งเสริมพัฒนาอาชีพ และงานร้องเรียนร้องทุกข์และอุทธรณ์ ตามลำดับ

5.3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง จำแนกตามภาระงานหลัก แต่ละด้านดังนี้

1) งานร้องเรียนร้องทุกข์และอุทธรณ์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานร้องเรียนร้องทุกข์และอุทธรณ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 93.55 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

2) งานกีฬาและสันทนาการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานงานกีฬาและสันทนาการ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 95.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

3) งานส่งเสริมพัฒนาอาชีพ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานส่งเสริมพัฒนาอาชีพ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 93.95 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

4) งานสาธารณสุขมูลฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานสาธารณสุขมูลฐาน ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 95.50 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

5.3.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง จำแนกเป็นรายข้อในแต่ละด้าน

1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 96.30 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก คล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน รองลงมาคือด้านการมีอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีการกำหนด ระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน การมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน ด้านเอกสาร แบบฟอร์ม หรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับงานที่ ให้บริการ ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 96.63 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้น ในการให้บริการ ด้านการให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ด้านเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน และเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ และให้บริการด้วยความเป็นมิตร ตามลำดับ

3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 95.89 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านมีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง รองลงมาคือ ด้านมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ด้านแต่ละช่องทางการให้บริการมีป้ายอธิบายอย่างชัดเจนคิดและด้านแต่ละงานมีการแยกช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจน มีการให้บริการนอกสถานที่สำนักงาน มีการให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น ในวันหยุดราชการ วันเสาร์ วันอาทิตย์ เป็นต้น และมีช่องทางการให้ข้อมูล/ ให้บริการผ่านระบบอินเตอร์เน็ต ตามลำดับ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 96.07 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับที่นั่งพักรอรับบริการ บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ เป็นต้น มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อการใช้งาน และมีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการ ตามลำดับ

5.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

จากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน พบว่า

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

- ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ใช้เวลาในการรอคอยไม่นาน
- เอกสารคำร้องต่างๆ รวมถึงแบบฟอร์ม มีความชัดเจน ช่วยลดความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการติดต่อเข้ารับบริการได้เป็นอย่างดี
- จำนวนเจ้าหน้าที่มีความเพียงพอต่อการให้บริการ
- เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม และชี้แจงข้อมูลได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว

ด้านช่องทางการให้บริการ

- ต้องการให้เพิ่มช่องทางในการให้ข้อมูลข่าวสาร เนื่องจากปัจจุบันการรับรู้ข่าวสารของประชาชนยังมีอยู่อย่างจำกัด
- เสนอแนะให้ทางองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดงออกพบปะชาวบ้านตามโอกาสและความเหมาะสม

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- สถานที่ให้บริการมีความสะดวก สามารถเดินทางไปได้ง่าย ที่จอดรถมีเพียงพอ
- มีการจัดอุปกรณ์อำนวยความสะดวกไว้อย่างเหมาะสม เพียงพอ

ด้านอื่นๆ

- แก้ปัญหาน้ำท่วมขังในช่วงฝนตก
- ต้องการให้ปรับปรุงไฟฟ้าส่องทางในหมู่บ้านให้มีความเพียงพอ
- การจัดการปัญหาขยะ เพิ่มจำนวนถังขยะให้เพียงพอ

คณะทำงาน
โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
คุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ.2569
มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล