

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น
อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก
เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของ องค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยในการศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ จำนวน 4 งานบริการ โดยกำหนดกรอบงานที่จะศึกษาและสำรวจความพึงพอใจในแต่ละงานบริการ ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อคุณภาพของงาน ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่

1. งานบริการด้านการศึกษา
2. งานบริการด้านการเกษตร
3. งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
4. งานบริการด้านการบริหารระบบประปาหมู่บ้าน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการงานต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวกจากผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น แบ่งตามสัดส่วนของจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่มารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่นโดยตรง ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าสถิติร้อยละ ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ จำนวน 4 งานบริการ โดยกำหนดกรอบงานที่ประเมินประกอบด้วยความพึงพอใจต่อคุณภาพของงาน ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก จึงสรุปผลการสำรวจได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับงานบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ปรากฏผลดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง อายุระหว่าง 30 – 39 ปี สถานภาพ สมรส มีการศึกษาอยู่ในระดับ มัธยมศึกษาตอนต้น ประกอบอาชีพ รับจ้างทั่วไป/เกษตรกร/เลี้ยงสัตว์/ประมง มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่หมู่ที่ 14 ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น มากกว่า 10 ปี มาติดต่อกับหน่วยงานโดยเฉลี่ย ปีละ 1 ครั้ง ในวันจันทร์ - ศุกร์ เวลา 08.30 น. – 12.00 น. ใช้เวลาในการรับบริการแต่ละครั้ง น้อยกว่าหนึ่งชั่วโมง ได้รับข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานจาก ผู้นำชุมชน/อสม. สื่อโซเชียลเน็ตเวิร์ค Facebook/Line official และเจ้าหน้าที่/บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 4 งานบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น

จากการศึกษาและสำรวจ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น ภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 96.51 มีค่าเฉลี่ย 4.83 คะแนนตามเกณฑ์คุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อยู่ในระดับ 10 คะแนน

ตารางค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ของงานบริการ ในภาพรวม

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	จำนวน (n=400)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.		
1. งานบริการด้านการศึกษา	4.89	0.31	97.78	มากที่สุด
2. งานบริการด้านการเกษตร	4.79	0.40	95.88	มากที่สุด
3. งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.77	0.42	95.46	มากที่สุด
4. งานบริการด้านการบริหารระบบประปาหมู่บ้าน	4.85	0.35	96.92	มากที่สุด
สรุปภาพรวม	4.83	0.37	96.51	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจในงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น ภาพรวม ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.51 ($\bar{X} = 4.83$, S.D.= 0.37) คะแนนตามเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับ 10 คะแนน โดยสรุปลำดับความพึงพอใจได้ดังนี้

ลำดับคะแนนความพึงพอใจ ในแต่ละงานบริการ

อันดับที่ 1 งานบริการด้านการศึกษา ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 97.78 (ค่าเฉลี่ย 4.89) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ อันดับที่ 1 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

อันดับที่ 2 งานบริการด้านการบริหารระบบประปาหมู่บ้าน ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 96.92 (ค่าเฉลี่ย 4.85) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ อันดับที่ 1 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

อันดับที่ 3 งานบริการด้านการเกษตร ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 95.88 (ค่าเฉลี่ย 4.79) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ อันดับที่ 1 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

อันดับที่ 4 งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 95.46 (ค่าเฉลี่ย 4.77) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ อันดับที่ 1 ความพึงพอใจต่อคุณภาพของงานบริการ

ตารางค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของงานบริการเป็นรายด้าน
ในภาพรวม

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	จำนวน (n=400)		ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
ความพึงพอใจคุณภาพของงาน	4.82	0.40	96.39	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.40	95.76	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.82	0.37	96.40	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	0.34	97.20	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.35	96.81	มากที่สุด

จากตาราง ผลการสำรวจความพึงพอใจในงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 97.20 (ค่าเฉลี่ย 4.86) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 96.81 (ค่าเฉลี่ย 4.84) ส่วนด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 95.76 (ค่าเฉลี่ย 4.79)

ผลการสรุปข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 4 งานบริการ มีรายละเอียดดังนี้

1. ผลสรุปข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการด้านการศึกษา

ตารางค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ของงานบริการด้านการศึกษา
ในภาพรวม

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
ความพึงพอใจคุณภาพของงาน	4.82	0.39	96.40	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.88	0.32	97.56	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.92	0.28	98.32	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.92	0.27	98.44	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.91	0.28	98.20	มากที่สุด
ภาพรวม	4.89	0.31	97.78	มากที่สุด

จากตาราง ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานบริการด้านการศึกษา ภาพรวม ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.78 (ค่าเฉลี่ย 4.89) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นรายด้าน อันดับที่ 1 คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด

2. ผลสรุปข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการด้านการเกษตร

ตารางค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของงานบริการด้านการเกษตร
ในภาพรวม

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
ความพึงพอใจคุณภาพของงาน	4.77	0.42	95.30	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.78	0.42	95.56	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.78	0.41	95.52	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.38	96.44	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.37	96.60	มากที่สุด
ภาพรวม	4.79	0.40	95.88	มากที่สุด

จากตาราง ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้าน งานบริการด้านการเกษตร ภาพรวม ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.88 (ค่าเฉลี่ย 4.79) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นรายด้าน อันดับที่ 1 คือ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด

3. ผลสรุปข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตารางค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของงานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
ความพึงพอใจคุณภาพของงาน	4.90	0.39	97.95	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.66	0.47	93.28	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.73	0.44	94.60	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.39	96.20	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.76	0.42	95.25	มากที่สุด
ภาพรวม	4.77	0.42	95.46	มากที่สุด

จากตาราง ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้าน งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ภาพรวม ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.46 (ค่าเฉลี่ย 4.77) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นรายด้าน อันดับที่ 1 คือ ความพึงพอใจต่อคุณภาพของงาน ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด

4. ผลสรุปข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการด้านการบริหารระบบ ประปาหมู่บ้าน

ตารางค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของงานบริการด้านการบริหารระบบ
ประปาหมู่บ้าน ในภาพรวม

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	จำนวน (n=100)		ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
ความพึงพอใจคุณภาพของงาน	4.80	0.39	95.90	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.37	96.64	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.86	0.34	97.16	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.89	0.31	97.72	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.86	0.34	97.20	มากที่สุด
ภาพรวม	4.85	0.35	96.92	มากที่สุด

จากตาราง ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้าน **งานบริการด้านการบริหารระบบ
ประปาหมู่บ้าน** ภาพรวม ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.92
(ค่าเฉลี่ย 4.85) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นรายด้าน อันดับที่ 1 คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่
ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

จากการรวบรวมและประมวลผลข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม พบว่า ผู้รับบริการไม่มีข้อเสนอแนะ
ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น
