

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น
อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก
เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยในการศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ จำนวน 4 งานบริการ โดยกำหนดกรอบงานที่จะศึกษาและสำรวจความพึงพอใจในแต่ละงานบริการ ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่

1. งานบริการด้านโยธา (งานการไฟฟ้าสาธารณะ)
2. งานบริการทางการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
3. งานบริการด้านสวัสดิการสังคม (งานรับลงทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์)
4. งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การบริการน้ำอุปโภค-บริโภค)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการงานต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวกจากผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น แบ่งตามสัดส่วนของจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่มารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่นโดยตรง ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าสถิติร้อยละ ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ จำนวน 4 งานบริการ ได้แก่ งานบริการด้านโยธา (งานการไฟฟ้าสาธารณะ) งานบริการทางการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานบริการด้านสวัสดิการสังคม (งานรับลงทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์) และงานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การบริการน้ำอุปโภค-บริโภค) จึงสรุปผลการสำรวจได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับงานบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ปรากฏผลดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศชาย อายุระหว่าง 40 – 49 ปี สถานภาพ สมรส มีการศึกษาอยู่ในระดับ มัธยมศึกษาตอนต้น ประกอบอาชีพ รับจ้างทั่วไป/เกษตรกร/เลี้ยงสัตว์/ประมง มีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น เป็นระยะเวลา มากกว่า 10 ปี มาติดต่อกับหน่วยงานโดยเฉลี่ย ปีละ 1 ครั้ง ในวันจันทร์ - ศุกร์ เวลา 08.30 น. – 12.00 น. ใช้เวลาในการรับบริการแต่ละครั้ง น้อยกว่าหนึ่งชั่วโมง ได้รับข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานจาก ผู้นำชุมชน มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 4 งานบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น

จากการศึกษาและสำรวจ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น ภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.82 ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.49 คะแนนตามเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับ 10 คะแนน

ตารางค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ของงานบริการ ในภาพรวม

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	จำนวน (n=400)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
1. งานด้านโยธา (งานการไฟฟ้าสาธารณะ)	4.82	0.48	96.38	มากที่สุด
2. งานด้านทางการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	4.82	0.48	96.40	มากที่สุด
3. งานด้านสวัสดิการสังคม (งานรับลงทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์)	4.83	0.47	96.69	มากที่สุด
4. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การบริการน้ำอุปโภค-บริโภค)	4.82	0.47	96.49	มากที่สุด
สรุปภาพรวม	4.82	0.47	96.49	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจในงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น ภาพรวม ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.49 ($\bar{x} = 4.82$, S.D.= 0.47) คะแนนตามเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับ 10 คะแนน โดยสรุปลำดับความพึงพอใจได้ดังนี้

ลำดับคะแนนความพึงพอใจ ในแต่ละงานบริการ

อันดับที่ 1 งานด้านสวัสดิการสังคม (งานรับลงทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 96.69 (ค่าเฉลี่ย 4.83) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ อันดับที่ 1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

อันดับที่ 2 งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การบริการน้ำอุปโภค-บริโภค) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 96.49 (ค่าเฉลี่ย 4.82) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ อันดับที่ 1 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

อันดับที่ 3 งานด้านทางการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 96.40 (ค่าเฉลี่ย 4.83) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ อันดับที่ 1 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

อันดับที่ 4 งานด้านโยธา (งานการไฟฟ้าสาธารณะ) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 96.38 (ค่าเฉลี่ย 4.82) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ อันดับที่ 1 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของงานบริการเป็นรายด้าน
ในภาพรวม

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	จำนวน (n=400)		ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
ความพึงพอใจคุณภาพของงาน	4.83	0.48	96.65	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.82	0.47	96.45	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.82	0.48	96.42	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.48	96.41	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.47	96.53	มากที่สุด

จากตาราง ผลการสำรวจความพึงพอใจในงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 96.53 (ค่าเฉลี่ย 4.83) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 96.45 (ค่าเฉลี่ย 4.82) ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 96.41 (ค่าเฉลี่ย 4.82)

ผลการสรุปข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 4 งานบริการ มีรายละเอียดดังนี้

1. ผลสรุปข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านงานโยธา (งานการไฟฟ้า
สาธารณะ)

ตารางค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ของงานด้านโยธา (งานการไฟฟ้า
สาธารณะ) ในภาพรวม

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	จำนวน (n=400)		ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
ความพึงพอใจคุณภาพของงาน	4.83	0.50	96.53	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.82	0.48	96.34	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.82	0.48	96.30	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.48	96.18	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.47	96.58	มากที่สุด
ภาพรวม	4.82	0.48	96.38	มากที่สุด

จากตาราง ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านโยธา (งานการไฟฟ้าสาธารณะ) ภาพรวม ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.38 (ค่าเฉลี่ย 4.82) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นรายด้าน อันดับที่ 1 คือ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด

2. ผลสรุปข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานทางการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ตารางค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ของงานทางการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในภาพรวม

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	จำนวน (n=400)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
ความพึงพอใจคุณภาพของงาน	4.83	0.47	96.51	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.82	0.48	96.38	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.82	0.48	96.37	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.48	96.36	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	0.48	96.39	มากที่สุด
ภาพรวม	4.82	0.48	96.40	มากที่สุด

จากตาราง ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้าน งานทางการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ภาพรวม ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 (ค่าเฉลี่ย 4.82) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นรายด้าน อันดับที่ 1 คือ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด

3. ผลสรุปข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านสวัสดิการสังคม (งานรับลงทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์)

ตารางค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของงานด้านสวัสดิการสังคม (งานรับลงทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์) ในภาพรวม

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	จำนวน (n=400)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
ความพึงพอใจคุณภาพของงาน	4.84	0.47	96.70	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.84	0.47	96.74	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.83	0.47	96.66	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.47	96.67	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.47	96.70	มากที่สุด
ภาพรวม	4.83	0.47	96.69	มากที่สุด

จากตาราง ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้าน งานสวัสดิการสังคม (งานรับลงทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์) ภาพรวม ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.69 (ค่าเฉลี่ย 4.83) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นรายด้าน อันดับที่ 1 คือ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด

4. ผลสรุปข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้าน งานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การบริการน้ำอุปโภค-บริโภค)

ตารางค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของงานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การบริการน้ำอุปโภค-บริโภค) ในภาพรวม

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	จำนวน (n=400)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
ความพึงพอใจคุณภาพของงาน	4.84	0.46	96.85	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.82	0.48	96.32	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.82	0.48	96.36	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.48	96.43	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	0.47	96.48	มากที่สุด
ภาพรวม	4.82	0.47	96.49	มากที่สุด

จากตาราง ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้าน งานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การบริการน้ำอุปโภค-บริโภค) ภาพรวม ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.49 (ค่าเฉลี่ย 4.82) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นรายด้าน อันดับที่ 1 คือ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

จากการรวบรวมและประมวลผลข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม พบว่า ผู้รับบริการไม่มีข้อเสนอแนะในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น
