

**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น
อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก
เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566**

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของ องค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยในการศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ จำนวน 4 งานบริการ โดยกำหนดกรอบงานที่จะศึกษาและสำรวจความพึงพอใจในแต่ละงานบริการ ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางในการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่

1. งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
2. งานบริการด้านงานเร่งรัดและจัดเก็บรายได้
3. งานบริการด้านสาธารณสุข (การพนันสารเคมีเพื่อป้องกันกำจัดโรคไข้เลือดออก)
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 ได้แก่ งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านงานเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ งานบริการด้านสาธารณสุข (การพนันสารเคมีเพื่อป้องกันกำจัดโรคไข้เลือดออก) งานบริการด้านการบริหารระบบประปาหมู่บ้าน จึงสรุปผลการสำรวจได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับงานบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ปรากฏผลดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศชาย อายุระหว่าง 50 – 60 ปี สถานภาพ สมรส มีการศึกษาอยู่ในระดับ ประถมศึกษา ประกอบอาชีพ รับจ้างทั่วไป/เกษตรกร/เลี้ยงสัตว์/ประมง มีรายได้ต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น เป็นระยะเวลา มากกว่า 10 ปี มาติดต่อกับหน่วยงานโดยเฉลี่ย ปีละ 2 – 5 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 4.76 ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.30 คะแนนตามเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับ 10 คะแนน

ตารางค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ของงานบริการ ในภาพรวม

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	จำนวน (n=400)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.		
1. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.76	0.46	95.22	มากที่สุด
2. งานด้านงานเร่งรัดและจัดเก็บรายได้	4.77	0.45	95.45	มากที่สุด
3. งานด้านสาธารณสุข (การพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันกำจัดโรคไข้เลือดออก)	4.77	0.45	95.48	มากที่สุด
4. งานด้านการบริหารระบบประปาหมู่บ้าน	4.75	0.47	95.04	มากที่สุด
สรุปภาพรวม	4.76	0.46	95.30	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจในงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น ภาพรวม ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.30 ($\bar{X} = 4.76$, S.D.= 0.46) คะแนนตามเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับ 10 คะแนน โดยสรุปลำดับความพึงพอใจได้ดังนี้

ลำดับคะแนนความพึงพอใจ ในแต่ละงานบริการ

อันดับที่ 1 งานด้านสาธารณสุข (การพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันกำจัดโรคไข้เลือดออก) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 95.48 (ค่าเฉลี่ย 4.77) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ อันดับที่ 1 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

อันดับที่ 2 งานด้านงานเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 95.45 (ค่าเฉลี่ย 4.77) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ อันดับที่ 1 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

อันดับที่ 3 งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 95.22 (ค่าเฉลี่ย 4.76) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ อันดับที่ 1 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

อันดับที่ 4 งานด้านการบริหารระบบประปาหมู่บ้าน ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 95.04 (ค่าเฉลี่ย 4.75) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ อันดับที่ 1 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของงานบริการเป็นรายด้าน
ในภาพรวม

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	จำนวน (n=400)		ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.		
ความพึงพอใจคุณภาพของงาน	4.76	0.46	95.22	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.75	0.47	95.08	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.76	0.46	95.10	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	0.45	95.53	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.45	95.55	มากที่สุด

จากตาราง ผลการสำรวจความพึงพอใจในงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 95.55 (ค่าเฉลี่ย 4.78) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 95.53 (ค่าเฉลี่ย 4.78) ส่วนด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 95.08 (ค่าเฉลี่ย 4.75)

ผลการสรุปข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 4 งานบริการ มีรายละเอียดดังนี้

1. ผลสรุปข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้าน งานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตารางค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ของงานด้านการป้องกัน
และบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	จำนวน (n=400)		ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.		
ความพึงพอใจคุณภาพของงาน	4.76	0.46	95.26	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.76	0.46	95.29	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.75	0.47	94.99	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.77	0.45	95.47	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.75	0.47	95.06	มากที่สุด
ภาพรวม	4.76	0.46	95.22	มากที่สุด

จากตาราง ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ภาพรวม ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.22 (ค่าเฉลี่ย 4.76) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นรายด้าน อันดับที่ 1 คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด

2. ผลสรุปข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้าน งานเร่งรัดและจัดเก็บรายได้

ตารางค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ของงานเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ ในภาพรวม

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	จำนวน (n=400)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.		
ความพึงพอใจคุณภาพของงาน	4.77	0.45	95.48	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.76	0.46	95.23	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.75	0.46	95.06	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.77	0.45	95.49	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.44	95.98	มากที่สุด
ภาพรวม	4.77	0.45	95.45	มากที่สุด

จากตาราง ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้าน งานเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ ภาพรวม ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.45 (ค่าเฉลี่ย 4.76) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นรายด้าน อันดับที่ 1 คือ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด

3. ผลสรุปข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้าน งานสาธารณสุข (การพนันสารเคมี เพื่อป้องกันกำจัดโรคไข้เลือดออก)

ตารางค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ของงานสาธารณสุข (การพนันสารเคมีเพื่อป้องกันกำจัดโรคไข้เลือดออก) ในภาพรวม

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	จำนวน (n=400)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.		
ความพึงพอใจคุณภาพของงาน	4.79	0.44	95.77	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.75	0.47	94.98	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.76	0.46	95.24	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	0.44	95.75	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.45	95.69	มากที่สุด
ภาพรวม	4.77	0.45	95.48	มากที่สุด

จากตาราง ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้าน งานสาธารณสุข (การพนันสารเคมี เพื่อป้องกันกำจัดโรคไข้เลือดออก) ภาพรวม ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.48 (ค่าเฉลี่ย 4.77) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นรายด้าน อันดับที่ 1 คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด

4. ผลสรุปข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้าน งานการบริหารระบบประปาหมู่บ้าน

ตารางค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ของการบริหารระบบประปาหมู่บ้าน
ในภาพรวม

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	จำนวน (n=400)		ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.		
ความพึงพอใจคุณภาพของงาน	4.72	0.49	94.39	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.74	0.47	94.80	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.76	0.46	95.12	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.77	0.45	95.41	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.77	0.45	95.49	มากที่สุด
ภาพรวม	4.75	0.47	95.04	มากที่สุด

จากตาราง ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้าน งานการบริหารระบบประปาหมู่บ้าน
ภาพรวม ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.04 (ค่าเฉลี่ย 4.75) ความ
พึงพอใจของผู้รับบริการเป็นรายด้าน อันดับที่ 1 คือ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความ
พึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

จากการรวบรวมและประมวลผลข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม พบว่า ผู้รับบริการไม่มีข้อเสนอแนะ
ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น
