

**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น
อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก
เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของ องค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยในการศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ จำนวน 4 งานบริการ โดยกำหนดกรอบงานที่จะศึกษาและสำรวจความพึงพอใจในแต่ละงานบริการ ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่

1. งานบริการด้านสวัสดิการสังคม (งานรับลงทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์)
2. งานบริการด้านงานเร่งรัดและจัดเก็บรายได้
3. งานบริการด้านการจดทะเบียนพาณิชย์
4. งานบริการด้านโยธา (งานการไฟฟ้าสาธารณะ งานสาธารณสุขปโภค)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการงานต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวกจากผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น แบ่งตามสัดส่วนของจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าสถิติร้อยละ ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ จำนวน 4 งานบริการ ได้แก่ งานด้านสวัสดิการสังคม (งานรับลงทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์) งานด้านงานเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ งานด้านการจดทะเบียนพาณิชย์ งานด้านการโยธา (งานการไฟฟ้าสาธารณะ งานสาธารณสุขปโภค) จึงสรุปผลการสำรวจได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับงานบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ปรากฏผลดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง มีอายุระหว่าง 40 – 49 ปี สถานภาพ สมรส มีการศึกษาอยู่ในระดับ มัธยมศึกษาตอนต้น ประกอบอาชีพ รับจ้างทั่วไป/เกษตรกร/เลี้ยงสัตว์/ประมง มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น มากกว่า 10 ปี มาติดต่อกับหน่วยงานโดยเฉลี่ยปีละ 1 ครั้ง ในวันจันทร์ – ศุกร์ ช่วงเวลา 08.30 – 12.00 น. ใช้เวลาในการรับบริการแต่ละครั้ง น้อยกว่าหนึ่งชั่วโมง ได้รับข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานจาก ผู้นำชุมชนมากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 4 งานบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น

จากการศึกษาและสำรวจ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังนกแอ่น ภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.76 ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.28 คะแนน ตามเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับ 10 คะแนน

ลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานบริการ

อันดับที่ 1 งานบริการด้านสวัสดิการสังคม (งานรับลงทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์)

ร้อยละ 95.79 (ค่าเฉลี่ย 4.79) อยู่ในระดับ 10 คะแนน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นรายด้าน อันดับที่ 1 คือ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด

อันดับที่ 2 งานบริการด้านงานเร่งรัดและจัดเก็บรายได้

ร้อยละ 95.22 (ค่าเฉลี่ย 4.76) อยู่ในระดับ 10 คะแนน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นรายด้าน อันดับที่ 1 คือ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด

อันดับที่ 3 งานบริการด้านโยธา (งานการไฟฟ้าสาธารณะ งานสาธารณูปโภค)

ร้อยละ 95.09 (ค่าเฉลี่ย 4.75) อยู่ในระดับ 10 คะแนน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นรายด้าน อันดับที่ 1 คือ

ด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด

อันดับที่ 4 งานบริการด้านการจดทะเบียนพาณิชย์

ร้อยละ 95.04 (ค่าเฉลี่ย 4.75) อยู่ในระดับ 10 คะแนน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นรายด้าน อันดับที่ 1 คือ

ด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด

ลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.42

อันดับที่ 2 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.40

อันดับที่ 3 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.37

ส่วนด้านการบริการที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

คิดเป็นร้อยละ 95.06

ผลการสรุปข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 4 งานบริการ มีรายละเอียดดังนี้

1. ผลสรุปข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานการบริการด้านสวัสดิการสังคม (งานรับลงทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์)

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ภาพรวม งานการบริการด้านสวัสดิการสังคม (งานรับลงทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์)

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	จำนวน (n=400)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.		
ความพึงพอใจคุณภาพของงาน	4.79	0.50	95.73	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.48	95.78	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.79	0.49	95.75	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.48	95.93	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	0.48	95.74	มากที่สุด
ภาพรวม	4.79	0.49	95.79	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พิจารณารายละเอียดการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านสวัสดิการสังคม (งานรับลงทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์) ภาพรวม พบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.79 (ค่าเฉลี่ย 4.79) เกณฑ์คะแนนตามกรอบการประเมินตัวชี้วัด มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป เกณฑ์คะแนน 10 คะแนน ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นรายด้าน อันดับที่ 1 คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด

2. ผลสรุปข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านงานเร่งรัดและจัดเก็บรายได้

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ภาพรวม งานด้านงานเร่งรัดและจัดเก็บรายได้

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	จำนวน (n=400)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.		
ความพึงพอใจคุณภาพของงาน	4.75	0.51	95.01	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.78	0.49	95.55	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.76	0.50	95.29	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76	0.50	95.26	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.75	0.50	94.99	มากที่สุด
ภาพรวม	4.76	0.50	95.22	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พิจารณารายละเอียดการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านงานเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ ภาพรวม พบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.22 (ค่าเฉลี่ย 4.76) เกณฑ์คะแนนตามกรอบการประเมินตัวชี้วัด มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป เกณฑ์คะแนน 10 คะแนน ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นรายด้าน อันดับที่ 1 คือ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด

3. ผลสรุปข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานบริการด้านการจดทะเบียนพาณิชย์
 ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ภาพรวม
 งานบริการด้านการจดทะเบียนพาณิชย์

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	จำนวน (n=400)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.		
ความพึงพอใจคุณภาพของงาน	4.75	0.51	95.04	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.76	0.50	95.20	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.76	0.49	95.24	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.77	0.49	95.31	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.72	0.53	94.40	มากที่สุด
ภาพรวม	4.75	0.50	95.04	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พิจารณารายละเอียดการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ **งานด้านการจดทะเบียนพาณิชย์ ภาพรวม** พบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.04 (ค่าเฉลี่ย 4.75) เกณฑ์คะแนนตามกรอบการประเมินตัวชี้วัด มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป เกณฑ์คะแนน 10 คะแนน ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นรายด้าน อันดับที่ 1 คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด

4. ผลสรุปข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานบริการด้านโยธา (งานการไฟฟ้า สาธารณะ งานสาธารณูปโภค)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ภาพรวม
 งานบริการด้านโยธา (งานการไฟฟ้าสาธารณะ งานสาธารณูปโภค)

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	จำนวน (n=400)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.		
ความพึงพอใจคุณภาพของงาน	4.74	0.51	94.86	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.76	0.50	95.16	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.76	0.50	95.20	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76	0.49	95.10	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.76	0.50	95.11	มากที่สุด
ภาพรวม	4.75	0.50	95.09	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 พิจารณารายละเอียดการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ **งานด้านโยธา (งานการไฟฟ้าสาธารณะ งานสาธารณูปโภค) ภาพรวม** พบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.09 (ค่าเฉลี่ย 4.75) เกณฑ์คะแนนตามกรอบการประเมินตัวชี้วัด มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป เกณฑ์คะแนน 10 คะแนน ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นรายด้าน อันดับที่ 1 คือ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

จากการรวบรวมและประมวลผลข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม พบว่า ผู้รับบริการ
ไม่มีข้อเสนอแนะ
