

**สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่ อำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่ ซึ่งสามารถลำดับเนื้อหา ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม
๒. การติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่
๓. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
๔. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่ จำแนกตามส่วนงาน
๕. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่ จำแนกตามภาระงานหรือกิจกรรมหลัก
๖. การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
๗. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

๑. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน ๔๐๐ คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๔.๕๐ เป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า ๕๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๗๕ ส่วนใหญ่การศึกษา อยู่ในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๕๐ ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ร้อยละ ๔๒.๕๐ และมีรายได้ระหว่าง ๖,๐๐๑ - ๘,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๐๐

๒. การติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน ๔๐๐ คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ ๕๕.๗๕ มาติดต่อขอรับบริการจากจากสำนักปลัด โดยพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ ๒๖.๕๐ มาติดต่อขอรับบริการงาน ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในช่วงเดือนมีนาคม ๒๕๖๕ และประชาชนได้รับทราบข้อมูลข่าวสารของ องค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่ ส่วนใหญ่จากเสียงตามสาย/หอกระจายข่าว

๓. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

๓.๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่ โดยภาพรวมจำแนกเป็นรายด้าน

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ ๔.๘๘ รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๒

๓.๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่โดยภาพรวม จำแนกเป็นรายข้อในแต่ละด้าน

๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเอกสารแบบฟอร์ม หรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ ๔.๙๐ รองลงมา คือ มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๙ และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๗ ตามลำดับ

๒. ด้านช่องทางการให้บริการ

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยแต่ละงานมีการแยกช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ ๔.๙๑ รองลงมา คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๐ และให้บริการนอกสถานที่สำนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๗ ตามลำดับ

๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ และให้บริการด้วยความเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ ๔.๙๒ รองลงมา เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ ๔.๙๐ และเจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘ ตามลำดับ

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๒ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยมีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ ๔.๘๖ รองลงมา สถานที่ให้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ และอาคารสถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ ๔.๘๔ ตามลำดับ

๓.๔ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่ จำแนกตามส่วนงาน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่ จากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามส่วนงาน ได้แก่ สำนักปลัดกองคลัง กองช่าง กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และกองการเกษตร สามารถแสดงรายละเอียดได้ ดังนี้

สำนักปลัด ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการสำนักปลัด มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ

รายได้ ร้อยละ ๙๖.๙๕ มีคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ และพอใจต่องานสังคมสงเคราะห์ ร้อยละ ๙๖.๗๒ มีคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ ตามลำดับ

๖. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

การให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก เพื่อให้เกิดการพัฒนาในทุกด้าน มีประชาชนผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ควรมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีความพร้อมใช้งานในการให้บริการประชาชนทุกคน ด้านช่องทางการให้บริการ ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและสามารถเข้าถึงได้ในทุกช่องทางการบริการควรเพิ่มการให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น วันหยุดราชการ วันเสาร์ - อาทิตย์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรให้บริการประชาชนอย่างเสมอภาค เท่าเทียม และให้บริการด้วยความเป็นมิตร ควรมีการติดตามผลการให้บริการประชาชนให้ได้รับความสะดวกในการบริการ ควรให้บริการประชาชนอย่างเต็มกำลังความสามารถ สิ่งอำนวยความสะดวก ควรเพิ่มจำนวนที่นั่งรอ ด้านนอกอาคารสำนักงาน และ ด้านอื่น ๆ ควรเพิ่มจำนวนหลอดไฟฟ้าส่องสว่าง ซ่อมแซม ให้หลอดไฟฟ้าพร้อมใช้งานเพื่อความสะดวกของประชาชน ควรปรับปรุงถนนในพื้นที่บริการ เช่น ถนนที่ชำรุดเป็นหลุม ปัญหาฝุ่นละออง เพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทาง ควรปรับปรุงการให้บริการระบบน้ำประปา ให้สะอาดปลอดภัยให้สามารถใช้บริการได้และควรส่งเสริมกลุ่มอาชีพ เพื่อสร้างรายได้แก่ประชาชนในพื้นที่