



รายงานการประเมินผล
ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกระเจ็ด
อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

คณะศึกษาศาสตร์และมนุษยศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหิดล

ปี พ.ศ. 2564

ผลสำรวจเป็นรายด้านในภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.804$) คิดเป็นร้อยละ 96.08 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.822$) คิดเป็นร้อยละ 96.44 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.827$) คิดเป็นร้อยละ 96.54 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.782$) คิดเป็นร้อยละ 95.20 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป)

ผลการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกแต่ละงานมีรายละเอียดดังนี้

1.งานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย

มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.845$) และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.91 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.859$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.18

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.828$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.56

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.836$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.72

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.858$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.16

2.งานบริการรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์

มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความ

พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.797$) และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.94 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.785$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.70

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.767$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.34

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.843$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.86

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.792$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.84

3.งานบริการนำเพื่อการอุปโภคบริโภค

มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.770$) และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.39 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.717$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 94.34

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.839$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.78

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.785$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.70

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.737$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 94.74

4.งานบริการฉีดพ่นหมอกควันป้องกันยุงลาย

มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.873$) และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.45 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.853$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.06

ความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.849$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.98

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.897$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.94

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.891$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.82

5.งานบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า

มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.760$) และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.20 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.805$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.10

ความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.827$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.54

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.774$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.48

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.633$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 92.66

สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกระเจ็ด มีดังต่อไปนี้ ตามกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน โดยเฉลี่ยแล้ว ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด คือ งานบริการฉีดพ่นหมอกควันป้องกันยุงลาย ร้อยละ 97.57 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) รองลงมา คือ งานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย ร้อยละ 96.63 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) งานบริการรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ ร้อยละ 96.34 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) งานบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ร้อยละ 95.74 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) และงานบริการน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค ร้อยละ 95.61 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัย สามารถวิเคราะห์ประเด็นต่าง ๆ จาก แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ เพื่อมาสรุปประเด็นต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกระเจ็ด ควรดำเนินการตามข้อเสนอแนะ มีดังต่อไปนี้

1. งานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย

ประชาชนบางส่วนมีความกังวลเกี่ยวกับขยะติดเชื้อที่เกิดขึ้นในภาวะโควิด-19 อยากให้มีการแนะนำการจัดการที่ถูกต้องให้แก่ประชาชนในชุมชน เพื่อเป็นการลดความเสี่ยงที่จะติดเชื้อได้ นอกจากนี้จากการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยสามารถวิเคราะห์ประเด็นต่าง ๆ จาก แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ เพื่อมาสรุปประเด็นต่าง ๆ ที่ควรดำเนินการตามข้อเสนอแนะ มีดังต่อไปนี้ ควรมีการจัดฝึกอบรม หรือส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเพื่อพัฒนาทักษะความรู้ด้านต่าง ๆ และมุ่งเน้นการสร้างจิตสำนึกที่ดีในงานบริการ เพื่อให้ประชาชนเกิด ความพึงพอใจมากในการได้รับบริการ มีการทบทวนเส้นทางเดินของงานและกระจายอำนาจการตัดสินใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน

