



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลุง  
อำเภอไชยชัย จังหวัดนครราชสีมา  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒



โดย วิทยาลัยนครราชสีมา



## บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2562 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2562 ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ พร้อมทั้งการสำรวจปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนมาใช้ประโยชน์ ในการพัฒนางานที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา

จำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 5,113 คน ใช้กลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษา จำนวน 371 คน ซึ่งได้จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Stratified Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่างๆ ในแต่ละหมู่บ้านสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) ของประชากรในแต่ละหมู่บ้าน สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 371 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 53.91 เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 29.65 ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 29.38 และร้อยละ 45.28 ประกอบอาชีพเกษตรกร มีรายได้โดยเฉลี่ยส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 4,001-6,000 บาท/เดือน คิดเป็นร้อยละ 31.81 ส่วนใหญ่ร้อยละ 33.15 มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง 1-2 ครั้งใน 1 รอบปี โดยร้อยละ 25.61 มาติดต่อขอรับบริการกองส่งเสริมการเกษตร รองลงมาติดต่อขอรับบริการของสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล คิดเป็นร้อยละ 22.91 มาติดต่อขอรับบริการกองคลัง คิดเป็นร้อยละ 21.56 มาติดต่อขอรับบริการกองการศึกษาฯ และวัฒนธรรม คิดเป็นร้อยละ 19.14 มาติดต่อขอรับบริการกองช่าง คิดเป็นร้อยละ 10.78 ซึ่งรับทราบข้อมูลข่าวสารจากการบอกเล่าจากผู้นำชุมชน รองลงมารับทราบข้อมูลข่าวสารจากการติดประกาศต่างๆ และเสียงตามสาย



## คำแถลง

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง อำเภอโซ่พิสัย จังหวัดนครราชสีมา ได้เห็นชอบให้วิทยาลัยนครราชสีมา ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง ประจำปีงบประมาณ 2562 นั้น

การดำเนินโครงการสำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์ช่วยเหลือเป็นอย่างดี จากผู้มีพระคุณหลายฝ่าย คณะทำงานขอกราบขอบพระคุณ นายกองดีการบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง หัวหน้าส่วนงานต่างๆ และเจ้าหน้าที่พนักงานทุกส่วนงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครราชสีมาทุกท่านที่กรุณาให้คำปรึกษาให้ข้อเสนอแนะแนวทางในการดำเนินโครงการให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ตลอดจนประชาชนในเขตพื้นที่ทุกท่านที่กรุณาให้คำปรึกษา และข้อเสนอแนะแนวทางการดำเนินโครงการให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ท้ายนี้คณะทำงานขอขอบคุณผู้มีส่วนร่วมในโครงการนี้ทุกท่าน ที่ได้ให้ข้อมูลและความคิดเห็น รวมถึงให้ความช่วยเหลือในการเก็บรวบรวมข้อมูลมา ณ โอกาสนี้

วิทยาลัยนครราชสีมา

กันยายน 2562



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

นอกจากนี้ประชาชนกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุงได้เสนอแนะเพิ่มเติมดังนี้

1. ควรมีมาตรการในการแก้ปัญหาภัยแล้งหรือหาแหล่งน้ำเพิ่มเติมเพื่อใช้กักเก็บน้ำเพื่อประกอบกิจกรรมเกษตรและสาธารณูปโภคต่างๆ
2. ควรจัดสรรงบประมาณและสำรวจจุดบริการไฟส่องสว่าง รวมทั้งการซ่อมบำรุงถนน เพราะยังมีหลายจุดที่เป็นหลุมเป็นบ่อ การสัญจรไม่สะดวก
3. ควรมีการจัดสรรงบประมาณในการจัดซื้อถังขยะและจัดหารถจัดเก็บขยะสำหรับบริการ
4. ควรจัดสรรงบประมาณในการซ่อมแซมถนนรอบหมู่บ้าน เนื่องจากยังมีถนนหลายสายยังชำรุด
5. ควรวางแผนทางการแก้ไขระบบน้ำประปาที่ให้บริการภายในหมู่บ้าน เนื่องจากคุณภาพของน้ำยังไม่สะอาดและไม่เพียงพอต่อความต้องการ





รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีการให้บริการโดยภาพรวมของระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.24

เมื่อพิจารณารายด้านจะเห็นว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.45 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยมีระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.34 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.22 ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.17 และด้านคุณภาพการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.04

ผลการประเมินความพึงพอใจเทียบเกณฑ์มาตรฐานตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามกรอบภาระงานที่ประเมิน ซึ่งประกอบด้วย งานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานจัดเก็บรายได้และภาษี งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานสาธารณสุขและส่งเสริมสุขภาพ ผลรวมของระดับความพึงพอใจคำนวณตามสูตร มีค่าเท่ากับ 578.13 คิดเป็นร้อยละ 96.36 โดยเทียบเกณฑ์มาตรฐานตามมิติที่ 2 คะแนนที่ได้จะมีค่าเท่ากับ 10 คะแนน

การสำรวจความคิดเห็นของประชาชน พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา มีการให้บริการแก่ประชาชนที่ตรงจุด เน้นความพึงพอใจประชาชนเป็นหลักง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการงานด้านต่าง ๆ โดยรูปแบบการบริหารงานส่วนใหญ่เน้น บุคลากรของ อบต มีความเป็นกันเองกับประชาชน เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ศูนย์เด็กเล็ก มีอาหารกลางวันและนมให้ มีการทำความสะอาดร่วมกันของคนในชุมชน และมีกิจกรรมร่วมกัน อสม. มีการลงพื้นที่ตรวจสุขภาพและให้ความรู้เกี่ยวกับโรคไข้เลือดออก และการดูแลป้องกันเรื่องลูกน้ำยุงลาย ทั้งนี้จากผลการสำรวจประชาชนกลุ่มตัวอย่างได้แสดงข้อคิดเห็นถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารงานภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.24



5) กองส่งเสริมการเกษตรขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ( $\bar{X} = 4.81$ ) ระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.16 คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง จำแนกตามภาระงานหลัก

1) งานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ( $\bar{X} = 4.80$ ) ระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.01 คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

2) งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ( $\bar{X} = 4.82$ ) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.34 คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

3) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ( $\bar{X} = 4.84$ ) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.84 คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

4) งานจัดเก็บรายได้และภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ( $\bar{X} = 4.84$ ) ระดับความพึงพอใจคิด เป็นร้อยละ 96.75 คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

5) งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ( $\bar{X} = 4.80$ ) ระดับความพึงพอใจคิด เป็นร้อยละ 96.02 คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

6) งานสาธารณสุขและส่งเสริมสุขภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ( $\bar{X} = 4.81$ ) ระดับความพึงพอใจคิด เป็นร้อยละ 96.17 คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10



ซึ่งผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการงานที่ได้ดำเนินการและได้รับการพัฒนาครอบคลุมภารกิจหลักในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง พบว่าส่วนใหญ่ ร้อยละ 21.02 มาติดต่อขอรับบริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม รองลงมาเข้ามาติดต่อขอรับบริการงานจัดเก็บรายได้และภาษี คิดเป็นร้อยละ 17.52 มาติดต่อขอรับบริการงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก คิดเป็นร้อยละ 17.25 มาติดต่อขอรับบริการงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 15.90 มาติดต่อขอรับบริการงานสาธารณสุขและส่งเสริมสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 14.82 และมาติดต่อขอรับบริการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 13.48

การสำรวจความพึงพอใจพบว่าประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.81$ ) โดยระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.24 ได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.82$ ) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.45 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.82$ ) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.34 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.81$ ) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.22 ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.81$ ) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.17 และด้านคุณภาพการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.80$ ) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.04 ซึ่งทุกด้านได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามหน่วยงานภายในองค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา พบว่า

1) สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ( $\bar{X} = 4.81$ ) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.14 คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

2) กองคลัง ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ( $\bar{X} = 4.80$ ) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.09 คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

3) กองช่างขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ( $\bar{X} = 4.80$ ) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.07 คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

4) กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ( $\bar{X} = 4.80$ ) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.03 คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10