



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง
อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑



โดย วิทยาลัยนครราชสีมา



สรุปผลการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา โดยการสำรวจจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง ในกลุ่มตัวอย่าง 371 คน จากประชากรทั้งหมด ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 5,119 คน เครื่องมือที่ใช้สำรวจ คือ แบบสอบถาม

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา สามารถสรุปผลการศึกษา ดังนี้

5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

5.2 การติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา ของกลุ่มตัวอย่างประชาชน

5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา

5.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

5.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 371 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ร้อยละ 57.95 เป็นเพศหญิง ในขณะที่เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 42.05 ส่วนใหญ่ในการให้ข้อมูลร้อยละ 37.20 มีอายุอยู่ระหว่าง 41 - 50 ปี รองลงมา มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.96 มีอายุ 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 17.79 และมีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.05 และร้อยละ 23.99 สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา รองลงมา สำเร็จการศึกษาในระดับอนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 23.45 สำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 21.02 สำเร็จการศึกษาในระดับต่ำกว่าประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 17.52 และสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 14.02 ตามลำดับ

ส่วนใหญ่อ้อยละ 40.43 ประกอบอาชีพเกษตรกร รองลงมา ประกอบอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 15.09 ประกอบอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 13.48 ประกอบอาชีพรับราชการพนักงานของรัฐ คิดเป็นร้อยละ 11.59 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 11.32 และร้อยละ 8.09 เป็นนักเรียน ซึ่งร้อยละ 36.12 มีรายได้อยู่ระหว่าง 6,001 - 8,000 บาท รองลงมา มีรายได้อยู่ระหว่าง 4,001 - 6,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 28.30 มีรายได้อยู่ระหว่าง 8,001 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.75 และร้อยละ 14.82 มีรายได้อยู่ระหว่าง 2,001 - 4,000 บาท



5.2 การติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 371 คน พบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 44.47 มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง 1 - 2 ครั้งใน 1 รอบปี รองลงมาเคยมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง 3 - 4 ครั้งใน 1 รอบปี คิดเป็นร้อยละ 22.37 เคยมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง 5 - 6 ครั้งใน 1 รอบปี คิดเป็นร้อยละ 17.52 และเคยมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง 7 - 8 ครั้งใน 1 รอบปี คิดเป็นร้อยละ 15.63

ส่วนใหญ่ร้อยละ 24.26 มาติดต่อขอรับบริการกองส่งเสริมการเกษตร รองลงมาติดต่อขอรับบริการของสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล คิดเป็นร้อยละ 23.99 มาติดต่อขอรับบริการกองคลัง คิดเป็นร้อยละ 22.91 มาติดต่อขอรับบริการกองช่าง คิดเป็นร้อยละ 14.82 มาติดต่อขอรับบริการกองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม คิดเป็นร้อยละ 14.02 โดยช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุงส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารจากการบอกเล่าจากผู้นำชุมชน รองลงมารับทราบข้อมูลข่าวสารจากการติดประกาศต่างๆ และเสียงตามสาย ตามลำดับ

ซึ่งผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการงานที่ได้ดำเนินการและได้รับการพัฒนาครอบคลุมภารกิจหลักในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา พบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 19.14 มาติดต่อขอรับบริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม รองลงมาเข้ามาติดต่อขอรับบริการงานจัดเก็บรายได้และภาษี คิดเป็นร้อยละ 18.06 มาติดต่อขอรับบริการงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก คิดเป็นร้อยละ 16.71 มาติดต่อขอรับบริการงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 16.17 มาติดต่อขอรับบริการงานสาธารณสุขและส่งเสริมสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 15.90 และมาติดต่อขอรับบริการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 14.02



5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง

5.3.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าความพึงพอใจของประชาชน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.81 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.26 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.20 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.14 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.06 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.03 ตามลำดับ

5.3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ตามโครงสร้างการบริหาร

1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกหน่วยงาน

1.1) สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง ภาพรวมของสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลอยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.85 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ตามลำดับ

1.2) กองคลัง

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง ภาพรวมของกองคลัง อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.81 คือ 1) ด้านช่องทางการให้บริการและ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ตามลำดับ



1.3) กองช่าง

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง ภาพรวมของกองช่าง อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.82 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ตามลำดับ

1.4) กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง ภาพรวมกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.81 คือ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และ 2) ด้านคุณภาพการให้บริการ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ตามลำดับ

1.5) กองส่งเสริมการเกษตร

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง ภาพรวมของกองส่งเสริมการเกษตร อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.82 รองลงมา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คือ 1) ด้านคุณภาพการให้บริการ และ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ



2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลท่าจะหลุง ที่ได้ดำเนินการและได้รับการพัฒนาครอบคลุมภารกิจหลักในการบริหาร

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง ได้ดำเนินการพัฒนาครอบคลุมภารกิจหลักด้านการ
บริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุงที่สำคัญได้แก่

- 2.1) งานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 2.2) งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
- 2.3) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 2.4) งานจัดเก็บรายได้และชำระภาษี
- 2.5) งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 2.6) งานสาธารณสุขและส่งเสริมสุขภาพ

โดยผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการ ดังนี้

2.1) งานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
งานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง ภาพรวมอยู่ในระดับ
“มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย
สูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.82 รองลงมา คือ ด้าน
สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คือ ด้านคุณภาพการ
ให้บริการ ตามลำดับ

2.2) งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย
สูงสุด 3 อันดับแรก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.85 คือ 1) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและ 2) ด้าน
ช่องทางการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 และด้าน
กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ตามลำดับ

2.3) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง ภาพรวมอยู่ในระดับ
“มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย
สูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.86
รองลงมา คือด้านช่องทางการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 และ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ตามลำดับ



2.4) งานจัดเก็บรายได้และภาษี

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้และภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.85 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คือ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

2.5) งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.86 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ตามลำดับ

2.6) งานสาธารณสุขและส่งเสริมสุขภาพ

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานสาธารณสุขและส่งเสริมสุขภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.81 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ตามลำดับ