



# การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะหวง อำเภอโคกชัย จังหวัดนครราชสีมา



ประจำปีงบประมาณ 2565  
จัดทำโดย วิทยาลัยนครราชสีมา





## บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2565 ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ พร้อมทั้งการสำรวจปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนมาใช้ประโยชน์ ในการพัฒนางานที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา

จำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 5,176 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 54.99 เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 31.00 ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 31.27 และร้อยละ 25.07 ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม มีรายได้โดยเฉลี่ยส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 6,001-8,000 บาท/เดือน คิดเป็นร้อยละ 35.04 ส่วนใหญ่ร้อยละ 48.52 มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง 1-2 ครั้งใน 1 รอบปี โดยร้อยละ 24.26 มาติดต่อขอรับบริการสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รองลงมาเข้ามาติดต่อขอรับบริการกองคลัง คิดเป็นร้อยละ 22.37 มาติดต่อขอรับบริการกองส่งเสริมการเกษตร คิดเป็นร้อยละ 19.41 มาติดต่อขอรับบริการกองการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม คิดเป็นร้อยละ 18.87 มาติดต่อขอรับบริการกองช่าง คิดเป็นร้อยละ 15.09 ซึ่งรับทราบข้อมูลข่าวสารจากการบอกเล่าจากผู้นำชุมชน รองลงมารับทราบข้อมูลข่าวสารจากการติดประกาศต่างๆ และเสียงตามสาย





รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ซึ่งผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการงานที่ได้ดำเนินการและได้รับการพัฒนาครอบคลุมภารกิจหลักในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง พบว่าส่วนใหญ่ ร้อยละ 20.75 มาติดต่อขอรับบริการงานสาธารณสุขและส่งเสริมสุขภาพ รองลงมาเข้ามาติดต่อขอรับบริการงานจัดเก็บรายได้และชำระภาษี คิดเป็นร้อยละ 19.41 มาติดต่อขอรับบริการงานพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 17.79 มาติดต่อขอรับบริการ งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก คิดเป็นร้อยละ 16.17 มาติดต่อขอรับบริการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัยคิดเป็นร้อยละ 13.48 และมาติดต่อขอรับบริการงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 12.40 ตามลำดับ

การสำรวจความพึงพอใจพบว่าประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.82$ ) โดยระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.32 ได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.82$ ) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.38 รองลงมา คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.82$ ) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.35 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.82$ ) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.34 ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.82$ ) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.31 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.82$ ) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.30 ซึ่งทุกด้านได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามหน่วยงานภายในองค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา พบว่า

1) สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ( $\bar{X} = 4.81$ ) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.22 คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

2) กองคลัง ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ( $\bar{X} = 4.81$ ) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.17 คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

3) กองช่างขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ( $\bar{X} = 4.81$ ) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.17 คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10





4) กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ( $\bar{X} = 4.81$ ) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.14 คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

5) กองส่งเสริมการเกษตรขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ( $\bar{X} = 4.81$ ) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.25 คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง จำแนกตามภาระงานหลัก

1) งานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ( $\bar{X} = 4.81$ ) ระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.10 คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

2) งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ( $\bar{X} = 4.82$ ) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.41 คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

3) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ( $\bar{X} = 4.85$ ) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.88 คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

4) งานจัดเก็บรายได้และชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ( $\bar{X} = 4.84$ ) ระดับความพึงพอใจคิด เป็นร้อยละ 96.79 คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

5) งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ( $\bar{X} = 4.81$ ) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.16 คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

6) งานสาธารณสุขและส่งเสริมสุขภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ( $\bar{X} = 4.81$ ) ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.27 คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10





รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีการให้บริการโดยภาพรวมของระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.32

เมื่อพิจารณารายด้านจะเห็นว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.38 รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.35 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.34 ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.31 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.30

ผลการประเมินความพึงพอใจเทียบเกณฑ์มาตรฐานตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามกรอบงานที่ประเมิน ประกอบด้วย งานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานจัดเก็บรายได้และชำระภาษี งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานสาธารณสุขและส่งเสริมสุขภาพ ผลรวมของระดับความพึงพอใจตามสูตร มีค่าเท่ากับ 578.61 คิดเป็นร้อยละ 96.44 โดยเทียบเกณฑ์มาตรฐาน คะแนนที่ได้จะมีค่าเท่ากับ 10 คะแนน

การสำรวจความคิดเห็นของประชาชน พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง อำเภอโขงเจียม จังหวัดนครราชสีมา มีการให้บริการแก่ประชาชนที่ตรงจุด เน้นความพึงพอใจประชาชนเป็นหลักง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการงานด้านต่าง ๆ โดยรูปแบบการบริหารงานส่วนใหญ่เน้น บุคลากรของ อบต มีความเป็นกันเองกับประชาชน ทั้งนี้จากผลการสำรวจประชาชนกลุ่มตัวอย่างได้แสดงข้อคิดเห็นถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารงานภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.32

นอกจากนี้ประชาชนกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุงได้เสนอแนะเพิ่มเติมดังนี้

1. ควรเร่งดำเนินการจัดสรรงบประมาณในการสร้างถนนคอนกรีตของถนนเส้นหลัก เพื่อให้ประชาชนมีเส้นทางในการคมนาคมสัญจรอย่างสะดวก และควรมีมาตรการหรือนโยบายในการควบคุมน้ำหนักของรถบรรทุก
2. ควรมีการจัดสรรงบประมาณซ่อมแซมถนนตามสายต่างๆ เพราะยังมีหลายจุดที่ชำรุด
3. ควรมีแนวมีแนวทางในการแก้ไขระบบน้ำประปาที่ให้บริการภายในหมู่บ้าน เนื่องจากคุณภาพของน้ำยังไม่สะอาดและไม่เพียงพอต่อความต้องการ
4. ควรจัดสรรงบประมาณเพื่อเพิ่มไฟส่องสว่างภายในชุมชนตามซอยต่างๆ ให้เพียงพอ พร้อมทั้งตรวจสอบและซ่อมบำรุงไฟฟ้าส่องสว่างเพื่อประโยชน์ในการใช้งานภายในชุมชน