



รายงานผลการประเมิน

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ประจำปีงบประมาณ

พ.ศ. ๒๕๖๔



องค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง

อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา



จัดทำโดยวิทยาลัยนครราชสีมา



สรุปผลการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา โดยการสำรวจจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง ในกลุ่มตัวอย่าง 371 คน จากประชากรทั้งหมด 5,176 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 53.10 เป็นเพศหญิง ในขณะที่เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 46.90 ส่วนใหญ่ในการให้ข้อมูลร้อยละ 31.81 มีอายุอยู่ระหว่าง 31 - 40 ปี รองลงมา มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.42 มีอายุ 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 23.72 และมีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.06 และร้อยละ 26.42 สำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษา รองลงมา สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 25.61 สำเร็จการศึกษาในระดับอนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 22.64 สำเร็จการศึกษาในระดับต่ำกว่าประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 15.36 และสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 9.97 ตามลำดับ



ส่วนใหญ่ร้อยละ 26.95 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม รองลงมาประกอบอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 21.83 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 20.22 ประกอบอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 16.71 เป็นนักเรียน คิดเป็นร้อยละ 10.78 และร้อยละ 3.50 ประกอบอาชีพรับราชการ พนักงานของรัฐ ซึ่งร้อยละ 29.65 มีรายได้อยู่ระหว่าง 4,001- 6,000 บาท รองลงมามีรายได้อยู่ระหว่าง 6,001-8,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.95 มีรายได้อยู่ระหว่าง 8,001- 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.37 และร้อยละ 21.02 มีรายได้อยู่ระหว่าง 2,001 - 4,000 บาท ตามลำดับ

5.2 การติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 371 คน พบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 50.40 มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง 1-2 ครั้งใน 1 รอบปี รองลงมาเคยมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง 3-4 ครั้งใน 1 รอบปี คิดเป็นร้อยละ 20.22 เคยมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง 5-6 ครั้งใน 1 รอบปี คิดเป็นร้อยละ 19.68 และเคยมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง 7-8 ครั้งใน 1 รอบปี คิดเป็นร้อยละ 9.70

ส่วนใหญ่ร้อยละ 22.91 มาติดต่อขอรับบริการสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รองลงมาติดต่อขอรับบริการกองส่งเสริมการเกษตร คิดเป็นร้อยละ 20.22 มาติดต่อขอรับบริการกองคลัง คิดเป็นร้อยละ 19.68 มาติดต่อขอรับบริการกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม คิดเป็นร้อยละ 19.41 มาติดต่อขอรับบริการกองช่าง คิดเป็นร้อยละ 17.79 โดยช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุงส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารจากการบอกเล่าจากผู้นำชุมชน รองลงมา รับทราบข้อมูลข่าวสารจากการติดประกาศต่างๆ และเสียงตามสาย ตามลำดับ

ซึ่งผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการงานที่ได้ดำเนินการและได้รับการพัฒนาครอบคลุมภารกิจหลักในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา พบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 20.49 มาติดต่อขอรับบริการงานสาธารณสุขและส่งเสริมสุขภาพ รองลงมาเข้ามาติดต่อขอรับบริการงานจัดเก็บรายได้และภาษี คิดเป็นร้อยละ 18.87 มาติดต่อขอรับบริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 17.52 มาติดต่อขอรับบริการงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก คิดเป็นร้อยละ 15.36 มาติดต่อขอรับบริการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 14.29 และมาติดต่อขอรับบริการงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 13.48 ตามลำดับ



5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง

5.3.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.83 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.49 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.36 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.28 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.27 และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.13 ตามลำดับ

5.3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ตามโครงสร้างการบริหาร

1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกหน่วยงาน

1.1) สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง ภาพรวมของสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลอยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.83 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คือ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

1.2) กองคลัง

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง ภาพรวมของกองคลัง อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกเท่ากับ 4.82 คือ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ตามลำดับ



1.3) กองช่าง

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง ภาพรวมของกองช่าง อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.83 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ตามลำดับ

1.4) กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง ภาพรวมกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

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

1.5) กองส่งเสริมการเกษตร

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง ภาพรวมของกองส่งเสริมการเกษตร อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.83 รองลงมา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คือ 1) คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ



2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง ที่ได้ดำเนินการและได้รับการพัฒนาครอบคลุมภารกิจหลักในการบริหาร

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง ได้ดำเนินการพัฒนาครอบคลุมภารกิจหลักด้านการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุงที่สำคัญได้แก่

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

โดยผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ ดังนี้

2.1) งานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.82 รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ตามลำดับ

2.2) งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.84 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คือ 1) ด้านช่องทางการให้บริการ 2) ด้านคุณภาพการให้บริการ ตามลำดับ

2.3) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด”



เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.86 รองลงมามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คือ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านคุณภาพการให้บริการ และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คือ 1) ด้านช่องทางการให้บริการ 2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

2.4) งานจัดเก็บรายได้และภาษี

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้และภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.86 รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ตามลำดับ

2.5) งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.83 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คือ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

2.6) งานสาธารณสุขและส่งเสริมสุขภาพ

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานสาธารณสุขและส่งเสริมสุขภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.83 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คือ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านคุณภาพการให้บริการ ตามลำดับ



5.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการประเมิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.31 ได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.49 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.82 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.36 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.28 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.27 และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.13 ซึ่งทุกด้านได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง จำแนกตามภาระงานหลัก

1) การประเมินความพึงพอใจของงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ผลการประเมิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง ภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.09 โดยได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง โดยด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.13 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.06 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.86 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.72 ซึ่งทุกด้านได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10



2) การประเมินความพึงพอใจของงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ผลการประเมิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง ภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.40 โดยได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.72 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.59 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.35 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.34 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.20 ซึ่งทุกด้านได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานแล้วจัดอยู่ในระดับ 10

3) การประเมินความพึงพอใจของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ผลการประเมิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง ภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.87 โดยได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 97.16 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.90 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.87 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.72 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.68 ซึ่งทุกด้านได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

4) การประเมินความพึงพอใจของงานจัดเก็บรายได้และภาษี

ผลการประเมิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้และภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง ภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.78 โดยได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 97.21 รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 97.00 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ



4.84 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.80 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.51 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.31 ซึ่งทุกด้านได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

5) การประเมินความพึงพอใจของงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลการประเมิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง ภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.15 โดยได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.48 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.36 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.21 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.12 และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.85 ซึ่งทุกด้านได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานแล้วจัดอยู่ในระดับ 10

6) การประเมินความพึงพอใจของงานสาธารณสุขและส่งเสริมสุขภาพ

ผลการประเมิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานสาธารณสุขและส่งเสริมสุขภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง ภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.26 โดยได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.45 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.33 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.25 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.12 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.97 ซึ่งทุกด้านได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10



ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีการให้บริการโดยภาพรวมของระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.31

เมื่อพิจารณารายด้านจะเห็นว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.49 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.36 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.28 ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.27 และด้านคุณภาพการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.13

ผลการประเมินความพึงพอใจเทียบเกณฑ์มาตรฐานตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามกรอบภาระงานที่ประเมิน ซึ่งประกอบด้วย

- 1) งานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.09
- 2) งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.40
- 3) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.87
- 4) งานจัดเก็บรายได้และชำระภาษี ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.78
- 5) งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.15
- 6) งานสาธารณสุขและส่งเสริมสุขภาพ ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.26

ทั้งนี้เมื่อคำนวณผลรวมตามสูตร ผลการประเมินทั้ง 6 งาน มีค่าเท่ากับ 578.55 คิดเป็นร้อยละ 96.43 โดยเทียบเกณฑ์มาตรฐานมิติที่ 2 คะแนนที่ได้มีค่าเท่ากับ 10 คะแนน



5.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ท่าจะหลุง อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา

การสำรวจความคิดเห็นของประชาชน พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา มีการให้บริการแก่ประชาชนที่ตรงจุด เน้นความพึงพอใจประชาชนเป็นหลักง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการงานด้านต่าง ๆ โดยรูปแบบการบริหารงานส่วนใหญ่เน้น บุคลากรของ อบต มีความเป็นกันเองกับประชาชน ทั้งนี้จากผลการสำรวจประชาชนกลุ่มตัวอย่างได้แสดงข้อคิดเห็นถึง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารงานภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.31

นอกจากนี้ประชาชนกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุงได้เสนอแนะเพิ่มเติมดังนี้

1. ควรเร่งดำเนินการจัดสรรงบประมาณในการสร้างถนนคอนกรีตของถนนเส้นหลัก เพื่อให้ประชาชนมีเส้นทางในการคมนาคมสัญจรอย่างสะดวก และควรมีมาตรการหรือนโยบายในการควบคุม น้ำหนักของรถบรรทุก
2. ควรมีแนวมีแนวทางในการแก้ไขระบบน้ำประปาที่ให้บริการภายในหมู่บ้าน เนื่องจากคุณภาพของน้ำยังไม่สะอาดและไม่เพียงพอต่อความต้องการและควรมีมาตรการในการหาแหล่งน้ำเพิ่มเติมเพื่อใช้กักเก็บน้ำเพื่อประกอบการเกษตรและสาธารณสุขโรคต่างๆ
3. ควรจัดสรรงบประมาณเพื่อเพิ่มไฟส่องสว่างภายในชุมชนตามซอยต่างๆ ให้เพียงพอ พร้อมทั้งตรวจสอบและซ่อมบำรุงไฟฟ้าส่องสว่างเพื่อประโยชน์ในการใช้งานภายในชุมชน

