



รายงานผลการประเมิน¹
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ประจำปีงบประมาณ

พ.ศ. ๒๕๖๓



องค์การบริหารส่วนตำบลลดอนมัน
อำเภอปราสาท จังหวัดนครราชสีมา



จัดทำโดยวิทยาลัยนครราชสีมา



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

5

สรุปผลการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลอนมัน อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา โดยการสำรวจจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์กรบริหารส่วนตำบลอนมัน ในกลุ่มตัวอย่าง 372 คน จากประชากรทั้งหมด ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 5,342 คน เครื่องมือที่ใช้สำรวจคือ แบบสอบถาม

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลอนมัน อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา สามารถสรุปผลการศึกษา ดังนี้

5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

5.2 การติดต่อขอรับบริการจากองค์กรบริหารส่วนตำบลอนมัน อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ของกลุ่มตัวอย่างประชาชน

5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลอนมัน อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา

5.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

5.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 372 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบร้า ร้อยละ 58.06 เป็นเพศหญิง ในขณะที่เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 41.94 ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ร้อยละ 37.10 มีอายุอยู่ระหว่าง 41 - 50 ปี รองลงมา มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.87 มีอายุ 50 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 17.74 และมีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.29 และร้อยละ 24.19 สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา รองลงมา สำเร็จการศึกษาในระดับอนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 23.39 สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 20.97 สำเร็จการศึกษาในระดับต่ำกว่า ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 17.47 และสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 13.98

ตามลำดับ



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ส่วนใหญ่ร้อยละ 40.59 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม รองลงมาประกอบอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 15.05 ประกอบอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 13.44 ประกอบอาชีพรับราชการพนักงานของรัฐ คิดเป็นร้อยละ 11.56 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 11.29 และร้อยละ 8.06 เป็นนักเรียน โดยร้อยละ 36.02 มีรายได้อยู่ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท รองลงมา มีรายได้อยู่ระหว่าง 4,001 - 6,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 28.23 มีรายได้อยู่ระหว่าง 8,001- 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.70 และร้อยละ 15.05 มีรายได้อยู่ระหว่าง 2,001 – 4,000 บาท ตามลำดับ

5.2 การติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลดอนมัน

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 372 คน พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 44.35 มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลดอนมัน 1 - 2 ครั้งใน 1 รอบปี รองลงมา เคยมา ติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลดอนมัน 3 - 4 ครั้งใน 1 รอบปี คิดเป็นร้อยละ 22.31 เคยมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลดอนมัน 5 - 6 ครั้งใน 1 รอบปี คิดเป็นร้อยละ 17.74 และเคยมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลดอนมัน 7 - 8 ครั้งใน 1 รอบปี คิดเป็นร้อยละ 15.59 ตามลำดับ

ส่วนใหญ่ร้อยละ 33.60 มาติดต่อขอรับบริการสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รองลงมา ได้เข้ามาติดต่อขอรับบริการกองคลัง คิดเป็นร้อยละ 26.34 มาติดต่อขอรับบริการกองช่าง คิดเป็นร้อยละ 20.16 และมาติดต่อขอรับบริการกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม คิดเป็นร้อยละ 19.89 ตามลำดับ โดยช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลดอนมัน ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารจากการบอกเล่าจากผู้นำชุมชน รองลงมา รับทราบข้อมูลข่าวสารการติดประกาศต่างๆ และเสียงตามสาย ตามลำดับ

ซึ่งผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการงานที่ได้ดำเนินการและได้รับการพัฒนาครอบคลุมการกิจหลักในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลดอนมัน อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา พบร้า ส่วนใหญ่ร้อยละ 25.54 มาติดต่อขอรับบริการงานด้านบริการสวัสดิการและพัฒนาชุมชน รองลงมาติดต่อขอรับบริการงานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 24.19 มาติดต่อขอรับบริการงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 20.43 มาติดต่อขอรับบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 16.40 และมาติดต่อขอรับบริการงานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 13.44



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลดอนมัน

5.3.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกรายด้านและภาพรวม

ผลการสำรวจ พบร้า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลดอนมัน ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบร้า ความพึงพอใจของประชาชน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย สูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.41 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.24 ด้านซื่อสัมภាន คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.07 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.04 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.01 ตามลำดับ

5.3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ตามโครงสร้างการบริหาร

1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกหน่วยงาน

1.1) สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ผลการสำรวจ พบร้า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลดอนมัน ภาพรวมของสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบร้า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย สูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.83 รองลงมาคือ ด้านซื่อสัมภាន คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ตามลำดับ

1.2) กองคลัง

ผลการสำรวจ พบร้า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลดอนมัน ภาพรวมของกองคลังอยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบร้า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย สูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.82 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ตามลำดับ



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

1.3) กองช่าง

ผลการสำรวจ พบร้า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนมัน ภาพรวมของกองช่างอยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบร้า ความพึงพอใจของประชาชน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย สูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.83 รองลงมา คือด้าน กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวกและด้านคุณภาพการให้บริการ ตามลำดับ

1.4) กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

ผลการสำรวจ พบร้า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนมัน ภาพรวมของกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบร้า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย สูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.82 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ตามลำดับ



2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบล
ตอนมันที่ได้ดำเนินการและได้รับการพัฒนาครอบคลุมการกิจกรรมในการบริหาร จำแนกตามงาน
องค์กรบริหารส่วนตำบลตอนมัน ได้ดำเนินการพัฒนาครอบคลุมการกิจกรรมในการ
บริหารงานองค์กรบริหารส่วนตำบลตอนมันที่สำคัญได้แก่

- 2.1) การให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 2.2) การให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 2.3) การให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 2.4) การให้บริการงานบริการด้านการศึกษา
- 2.5) การให้บริการงานด้านสาธารณสุข

โดยผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ ดังนี้

- 2.1) การให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ผลการสำรวจ พบร้า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
ขององค์กรบริหารส่วนตำบลตอนมัน ภาพรวมการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาต
ปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบร้า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย
สูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.83 รองลงมา คือ ด้าน³
กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 และด้านซ่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 4.80 ตามลำดับ

- 2.2) การให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ผลการสำรวจ พบร้า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
ขององค์กรบริหารส่วนตำบลตอนมัน ภาพรวมการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ใน
ระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบร้า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย
สูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.82
รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คือ³
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ ตามลำดับ



2.3) การให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์กรบริหารส่วนตำบลดอนมัน ภาพรวมการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงตามลำดับ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านซ่องทางการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.85 รองลงมา คือ ด้าน คุณภาพการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 และด้านกระบวนการชี้แจงการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ตามลำดับ

2.4) การให้บริการงานบริการด้านการศึกษา

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์กรบริหารส่วนตำบลดอนมัน ภาพรวมการให้บริการงานบริการด้านการศึกษาอยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย สูงสุด 3 อันดับแรก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.85 คือ 1) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและ 2) ด้าน ซ่องทางการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 และ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ตามลำดับ

2.5) การให้บริการงานด้านสาธารณสุข

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์กรบริหารส่วนตำบลดอนมัน ภาพรวมการให้บริการงานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย สูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านกระบวนการชี้แจงการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมี ค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.85 รองลงมา คือ ด้านซ่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 และ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ตามลำดับ



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

5.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการประเมิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลตอนมั่น ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.16 ได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลตอนมั่น โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.82 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.41 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.24 ด้านซ่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.07 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.04 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.01 ซึ่งทุกด้านได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลตอนมั่น จำแนกตามภาระงานหลัก

1) การประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ผลการประเมิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์กรบริหารส่วนตำบลตอนมั่น ภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.01 โดยได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลตอนมั่น ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.45 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.15 ด้านซ่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.91 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.81 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.48 ซึ่งทุกด้านได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

2) การประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ผลการประเมิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์กรบริหารส่วนตำบลดอนมั่น ภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95.98 โดยได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลดอนมั่น ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.38 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.11 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.06 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.03 และด้านซ่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.31 ทุกด้านได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

3) การประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลการประเมิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์กรบริหารส่วนตำบลดอนมั่น ภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.54 โดยได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลดอนมั่น ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านซ่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 97.02 รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.64 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.59 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.29 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.18 ทุกด้านได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

4) การประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานบริการด้านการศึกษา

จากการประเมิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานบริการด้านการศึกษาขององค์กรบริหารส่วนตำบลดอนมัน ภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.43 โดยได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลดอนมัน ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 97.03 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.92 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.56 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.29 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.91 ซึ่งทุกด้านได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

5) การประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

จากการประเมิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์กรบริหารส่วนตำบลดอนมัน ภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.52 ได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลดอนมัน ในระดับ “มากที่สุด” ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 97.00 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.91 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.29 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.16 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.52 ซึ่งทุกด้านได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกุญภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อกุญภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วน
ตำบลอนมัน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีการให้บริการโดยภาพรวมของระดับความพึงพอใจ
คิดเป็นร้อยละ 96.16

เมื่อพิจารณารายด้านจะเห็นว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อกุญภาพ
การให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลอนมัน โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
มีระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.41 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความ
พึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.24 ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็น
ร้อยละ 96.07 ด้านคุณภาพการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.04
และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.01

ผลการประเมินความพึงพอใจเทียบกับมาตรฐานตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ
ตามกรอบภาระงานที่ประเมินทั้ง 5 งาน มีค่าเท่ากับ 481.48 คิดเป็นร้อยละ 96.30 โดยเทียบกับมาตรฐานตามมิติที่ 2 คะแนนที่ได้ จะมีค่าเท่ากับ 10 คะแนน ซึ่งประกอบด้วย

- 1) การประเมินความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ประชาชน
กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อกุญภาพการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.01
- 2) การประเมินความพึงพอใจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง
มีความพึงพอใจต่อกุญภาพการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95.98

3) การประเมินความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชน
กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อกุญภาพการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.54

4) การประเมินความพึงพอใจงานบริการด้านการศึกษา ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความ
พึงพอใจต่อกุญภาพการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.43

5) การประเมินความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อกุญภาพ
การให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.52



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

5.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการด้านการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบล
ค่อนมัน อำเภอประทาย จังหวัดครราชสีมา

การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนองค์กรบริหารส่วนตำบลค่อนมัน อำเภอประทาย จังหวัดครราชสีมา พบร่วมกับ มีการบริหารงานแบบเชิงรุกเพื่อให้ประชาชนสะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ ทั้งนี้จากการสำรวจประชาชนกลุ่มตัวอย่างยังแสดงให้เห็นว่าประชาชน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.16

นอกจากนี้ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง ได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมดังนี้

1. ควรมีมาตรการในการแก้ไขระบบน้ำประปาที่ให้บริการภายในหมู่บ้าน เนื่องจากคุณภาพของน้ำยังไม่สะอาดและไม่เพียงพอต่อความต้องการและมีสิ่งเจือปนในน้ำสำหรับสาธารณูปโภค
2. ควรมีการจัดสรรงบประมาณเพิ่มจำนวนไฟส่องสว่างภายในหมู่บ้านและตามซอยต่างๆ ให้เพียงพอ และควรมีการตรวจสอบไฟฟ้าส่องสว่างและซ่อมบำรุงไฟฟ้าส่องสว่างเพื่อประโยชน์ในการใช้งานภายในชุมชน
3. เนื่องจากชุมชนเป็นพื้นที่ร้อยต่อร้อยห้องอำเภอส่งผลให้มีรถบรรทุกและรถสัญจรค่อนข้างมากและขับขี่รวดเร็ว ควรมีการจัดทำลูกกรณะด้วยในเขตชุมชนเพื่อลดความเร็วของรถในการขับขี่
4. เพิ่มงบประมาณในการปรับปรุง ซ่อมบำรุงถนนภายในหมู่บ้าน เพราะยังมีหลายจุดที่เป็นหลุมเป็นบ่อ การสัญจรไม่สะดวก