



การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
องค์กรบริหารส่วนตำบลลดอนเมัน
อำเภอปราษาย จังหวัดนครราชสีมา



ประจำปีงบประมาณ 2565
จัดทำโดย วิทยาลัยนครราชสีมา



สรุปผลการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอนมัน อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา โดยการสำรวจจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอนมัน ในกลุ่มตัวอย่าง 372 คน จากประชากรทั้งหมด ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 5,299 คน เครื่องมือที่ใช้สำรวจคือ แบบสอบถาม

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอนมัน อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา สามารถสรุปผลการศึกษา ดังนี้

- 5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม
- 5.2 การติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลอนมัน อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ของกลุ่มตัวอย่างประชาชน
- 5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอนมัน อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา
- 5.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- 5.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 372 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ร้อยละ 67.74 เป็นเพศหญิง ในขณะที่เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 32.26 ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ร้อยละ 38.17 มีอายุอยู่ระหว่าง 41 - 50 ปี รองลงมา มีอายุ 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 30.38 มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.28 และมีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.17 และร้อยละ 34.41 สำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษา รองลงมาสำเร็จการศึกษาในระดับต่ำกว่าประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 22.31 สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 15.05 สำเร็จการศึกษาในระดับอนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 14.52 และสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 13.71 ตามลำดับ



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมทางการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ส่วนใหญ่ร้อยละ 27.96 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม รองลงมาประกอบอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 25.27 ประกอบอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 18.82 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 17.47 ประกอบอาชีพนักเรียน คิดเป็นร้อยละ 6.72 และร้อยละ 3.76 เป็นรับราชการพนักงานของรัฐ โดยร้อยละ 41.40 มีรายได้อยู่ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท รองลงมา มีรายได้อยู่ระหว่าง 4,001 - 6,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.34 มีรายได้อยู่ระหว่าง 8,001- 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 18.01 และร้อยละ 14.25 มีรายได้อยู่ระหว่าง 2,001 – 4,000 บาท ตามลำดับ

5.2 การติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลตอนมัน

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 372 คน พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 41.94 มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลตอนมัน 1 - 2 ครั้งใน 1 รอบปี รองลงมา เคยมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลตอนมัน 3 - 4 ครั้งใน 1 รอบปี คิดเป็นร้อยละ 24.73 เคยมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลตอนมัน 5 - 6 ครั้งใน 1 รอบปี คิดเป็นร้อยละ 20.43 และเคยมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลตอนมัน 7 - 8 ครั้งใน 1 รอบปี คิดเป็นร้อยละ 12.90 ตามลำดับ

ส่วนใหญ่ร้อยละ 38.98 มาติดต่อขอรับบริการสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รองลงมา ได้เข้ามาติดต่อขอรับบริการกองคลัง คิดเป็นร้อยละ 26.34 มาติดต่อขอรับบริการกองช่าง คิดเป็นร้อยละ 20.43 และมาติดต่อขอรับบริการกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม คิดเป็นร้อยละ 14.25 โดยช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลตอนมัน ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารจากการบอกเล่าจากผู้นำชุมชน รองลงมา รับทราบข้อมูลข่าวสารการติดประกาศต่างๆ และเสียง ตามสาย ตามลำดับ

ซึ่งผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการงานที่ได้ดำเนินการและได้รับ การพัฒนาครอบคลุมภารกิจหลักในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลตอนมัน อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา พぶว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 28.76 มาติดต่อขอรับบริการงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย รองลงมาติดต่อขอรับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 20.97 มาติดต่อขอรับบริการงานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 19.89 มาติดต่อขอรับบริการงานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อย 16.67 และมาติดต่อขอรับบริการงานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 13.71 ตามลำดับ



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนมัน

5.3.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกรายด้านและภาพรวม

ผลการสำรวจ พบร้า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนมัน ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบร้า ความพึงพอใจของประชาชน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย สูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.48 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.36 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.27 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.19 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.00 ตามลำดับ

5.3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ตามโครงสร้างการบริหาร

1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกหน่วยงาน

1.1) สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ผลการสำรวจ พบร้า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนมัน ภาพรวมของสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบร้า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย สูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านคุณภาพการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.82 รองลงมา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการ และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

1.2) กองคลัง

ผลการสำรวจ พบร้า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนมัน ภาพรวมของกองคลังอยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบร้า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย สูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.83 รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

1.3) กองช่าง

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนมัน ภาพรวมของกองช่างอยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย สูงสุด 3 อันดับแรก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.82 คือ 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวก รองลงมา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.80 คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ตามลำดับ

1.4) กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนมัน ภาพรวมของกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย สูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.83 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.81 ตามลำดับ



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ตอนมันที่ได้ดำเนินการและได้รับการพัฒนาครอบคลุมการกิจกรรมในการบริหาร จำแนกตามงาน
องค์การบริหารส่วนตำบลตอนมัน ได้ดำเนินการพัฒนาครอบคลุมการกิจกรรมในการ
บริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลตอนมันที่สำคัญได้แก่

- 2.1) การให้บริการงานด้านสาธารณสุข
- 2.2) การให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 2.3) การให้บริการงานด้านการศึกษา
- 2.4) การให้บริการงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 2.5) การให้บริการงานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

โดยผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ ดังนี้

2.1) การให้บริการงานด้านสาธารณสุข

ผลการสำรวจ พบร้า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนมัน ภาพรวมการให้บริการงานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับ
“มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบร้า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย
สูงสุด 3 อันดับแรก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.84 คือ 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2) ด้าน
กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ รองลงมา คือด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 และ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

2.2) การให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลการสำรวจ พบร้า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนมัน ภาพรวมการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบร้า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย
สูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.84 คือ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านคุณภาพ
การให้บริการ รองลงมา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คือ 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2) ด้านช่องทาง
การให้บริการ และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

2.3) การให้บริการงานด้านการศึกษา

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์กรบริหารส่วนตำบลดอนมัน ภาพรวมการให้บริการงานด้านการศึกษาอยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงตามลำดับ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.83 รองลงมา คือ ด้าน ช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คือ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านคุณภาพการให้บริการ ตามลำดับ

2.4) การให้บริการงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์กรบริหารส่วนตำบลดอนมัน ภาพรวมการให้บริการงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย อยู่ใน ระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย สูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.83 รองลงมา คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.81 คือ ตามลำดับ

2.5) การให้บริการงานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์กรบริหารส่วนตำบลดอนมัน ภาพรวมการให้บริการงานด้านโยธาการขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย สูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.83 รองลงมา คือ ด้าน กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คือ ด้านช่องทาง การให้บริการ ตามลำดับ



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

5.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการประเมิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลดอนมัน ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.26 ได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลดอนมัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.82 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.48 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.36 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.27 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.19 และ ด้านลิงamber จำนวนความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.00 ซึ่งทุกด้านได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลดอนมัน จำแนกตามภาระงานหลัก

1) การประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

ผลการประเมิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์กรบริหารส่วนตำบลดอนมัน ภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลดอนมัน ในระดับ “มากที่สุด” ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.84 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.70 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.65 ด้านลิงamber จำนวนความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.32 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.28 ซึ่งทุกด้านได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

2) การประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลการประเมิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์กรบริหารส่วนตำบลอนมัน ภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 โดยได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบร้า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลอนมัน ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.80 รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.69 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.59 ด้านซ่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.55 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.36 ทุกด้านได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

3) การประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานด้านการศึกษา

ผลการประเมิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์กรบริหารส่วนตำบลอนมัน ภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.27 โดยได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลอนมัน ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.59 รองลงมาคือ ด้านซ่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.42 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.27 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.26 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.91 ทุกด้านได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

4) การประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

จากการประเมิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์กรบริหารส่วนตำบลต้นมัน ภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.18 โดยได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลต้นมัน ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.67 รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.33 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.09 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.89 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.70 ซึ่งทุกด้านได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

5) การประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

จากการประเมิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์กรบริหารส่วนตำบลต้นมัน ภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.22 โดยได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลต้นมัน ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.59 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.30 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.26 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.06 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.77 ซึ่งทุกด้านได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วน
ตำบลดอนมัน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีการให้บริการโดยภาพรวมของระดับความพึงพอใจ
คิดเป็นร้อยละ 96.26

เมื่อพิจารณารายด้านจะเห็นว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพ
การให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลดอนมัน โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
มีระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.48 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความ
พึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.36 ด้านคุณภาพการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็น
ร้อยละ 96.27 ด้านช่องทางการให้บริการประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.19
และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.00

ผลการประเมินความพึงพอใจเทียบกับมาตรฐานตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ
ตามกรอบภาระงานที่ประเมินทั้ง 5 งาน มีค่าเท่ากับ 481.87 คิดเป็นร้อยละ 96.37 โดยเทียบกับมาตรฐาน
มาตรฐานตามมิติที่ 2 คะแนนที่ได้ จะมีค่าเท่ากับ 10 คะแนน ซึ่งประกอบด้วย

- 1) การประเมินความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อ
คุณภาพการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.60
- 2) การประเมินความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชน
กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.60
- 3) การประเมินความพึงพอใจงานด้านการศึกษา ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อ
คุณภาพการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.27
- 4) การประเมินความพึงพอใจงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง
มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.18
- 5) การประเมินความพึงพอใจงานด้านโยธาเรื่องถนนลาดยาง ประชาชน
กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.22



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

5.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการด้านการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบล
ตอนมัน อ่าเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา

การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนองค์กรบริหารส่วนตำบลตอนมัน อ่าเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา พบร่วมกับ มีการบริหารงานแบบเชิงรุกเพื่อให้ประชาชนสะท้อนต่อการติดต่อขอรับบริการ ทั้งนี้จากการสำรวจประชาชนกลุ่มตัวอย่างยังแสดงให้เห็นว่าประชาชน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.26

นอกจากนี้ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง ได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมดังนี้

1. ควรเพิ่งงบประมาณติดตั้งไฟส่องสว่างตามซอยต่างๆเพิ่มเติม รวมถึงแก้ไขปัญหาในเรื่องไฟฟ้าที่มีการดับบ่อย

2. ควรมีการจัดสรรงบประมาณในการปรับปรุง ซ่อมบำรุงถนนภายในหมู่บ้าน เพราะยังมีหลายจุดที่เป็นหลุมเป็นบ่อ การสัญจรไม่สะดวก

3. ควรจัดสรรงบประมาณแก้ไขระบบน้ำประปา เนื่องจากยังไม่ค่อยสะอาดและยังไม่เพียงพอต่อปริมาณการใช้

4. ควรมีการจัดทำห้องรับน้ำและชุดลอกห้องรับน้ำในถนนบางสายเนื่องจากยังมีหลายจุดที่น้ำยังท่วมขัง

5. อยากให้มีการสอนอาชีพเพิ่มเติมให้กับประชาชนหลังว่างเว้นจากการทำเกษตรกรรม รวมถึงการหาช่องทางเพื่อจำหน่ายสินค้า