



รายงานผลการประเมิน

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ประจำปีงบประมาณ

พ.ศ. ๒๕๖๔



องค์การบริหารส่วนตำบลดอนมัน

อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา



จัดทำโดยวิทยาลัยนครราชสีมา

## สรุปผลการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนมัน อำเภอบึงสามพัน จังหวัดนครราชสีมา โดยการสำรวจจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดอนมัน ในกลุ่มตัวอย่าง 372 คน จากประชากรทั้งหมด ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 5,330 คน เครื่องมือที่ใช้สำรวจคือ แบบสอบถาม

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนมัน อำเภอบึงสามพัน จังหวัดนครราชสีมา สามารถสรุปผลการศึกษา ดังนี้

- 5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม
- 5.2 การติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลดอนมัน อำเภอบึงสามพัน จังหวัดนครราชสีมา ของกลุ่มตัวอย่างประชาชน
- 5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนมัน อำเภอบึงสามพัน จังหวัดนครราชสีมา
- 5.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- 5.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

### 5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 372 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ร้อยละ 62.90 เป็นเพศหญิง ในขณะที่เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 37.10 ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ร้อยละ 32.26 มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี รองลงมา มีอายุ 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 27.96 มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.34 และมีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.44 และร้อยละ 30.11 สำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษา รองลงมา สำเร็จการศึกษาในระดับต่ำกว่าประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 20.16 สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 18.82 สำเร็จการศึกษาในระดับอนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 18.01 และสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 12.90 ตามลำดับ



ส่วนใหญ่ร้อยละ 24.19 ประกอบอาชีพเกษตรกร รองลงมาประกอบอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 22.31 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 18.01 ประกอบอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 17.47 ประกอบอาชีพรับราชการ พนักงานของรัฐ คิดเป็นร้อยละ 11.56 และร้อยละ 6.45 เป็นนักเรียน โดยร้อยละ 32.26 มีรายได้อยู่ระหว่าง 6,001 - 8,000 บาท รองลงมามีรายได้อยู่ระหว่าง 4,001 - 6,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.65 มีรายได้อยู่ระหว่าง 8,001 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 19.09 และร้อยละ 18.01 มีรายได้อยู่ระหว่าง 2,001 - 4,000 บาท ตามลำดับ

## 5.2 การติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลดอนมัน

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 372 คน พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 29.49 มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลดอนมัน 1 - 2 ครั้งใน 1 รอบปี รองลงมาเคยมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลดอนมัน 3 - 4 ครั้งใน 1 รอบปี คิดเป็นร้อยละ 28.95 เคยมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลดอนมัน 5 - 6 ครั้งใน 1 รอบปี คิดเป็นร้อยละ 25.47 และเคยมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลดอนมัน 7 - 8 ครั้งใน 1 รอบปี คิดเป็นร้อยละ 16.09 ตามลำดับ

ส่วนใหญ่ร้อยละ 30.38 มาติดต่อขอรับบริการสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รองลงมาได้เข้ามาติดต่อขอรับบริการกองคลัง คิดเป็นร้อยละ 29.57 มาติดต่อขอรับบริการกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม คิดเป็นร้อยละ 21.51 และมาติดต่อขอรับบริการกองช่าง คิดเป็นร้อยละ 18.55 ตามลำดับ โดยช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลดอนมัน ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารจากการบอกเล่าจากผู้นำชุมชน รองลงมารับทราบข้อมูลข่าวสารการติดประกาศต่างๆ และเสียงตามสาย ตามลำดับ

ซึ่งผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการงานที่ได้ดำเนินการและได้รับการพัฒนาครอบคลุมภารกิจหลักในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลดอนมัน อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 22.31 มาติดต่อขอรับบริการงานด้านสาธารณสุข รองลงมาติดต่อขอรับบริการงานด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชน คิดเป็นร้อยละ 20.43 มาติดต่อขอรับบริการงานด้านเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ คิดเป็นร้อยละ 19.89 มาติดต่อขอรับบริการงานด้านส่งเสริมการเกษตร คิดเป็นร้อยละ 18.82 และมาติดต่อขอรับบริการงานด้านการจัดเก็บภาษี คิดเป็นร้อยละ 18.55 ตามลำดับ



### 5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนมัน

#### 5.3.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกรายด้านและ

##### ภาพรวม

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนมัน ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.36 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.34 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.19 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.15 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.04 ตามลำดับ

#### 5.3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ตามโครงสร้างการบริหาร

##### 1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกหน่วยงาน

###### 1.1) สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนมัน ภาพรวมของสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.83 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ตามลำดับ

###### 1.2) กองคลัง

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนมัน ภาพรวมของกองคลังอยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.82 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คือ 1) ด้านคุณภาพการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

### 1.3) กองช่าง

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนมัน ภาพรวมของกองช่างอยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.82 รองลงมา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

### 1.4) กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนมัน ภาพรวมของกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.82 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
คอนมันที่ได้ดำเนินการและได้รับการพัฒนาครอบคลุมภารกิจหลักในการบริหาร จำแนกตามงาน  
องค์การบริหารส่วนตำบลคอนมัน ได้ดำเนินการพัฒนาครอบคลุมภารกิจหลักในการ  
บริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลคอนมันที่สำคัญได้แก่

- 2.1) การให้บริการงานด้านสาธารณสุข
- 2.2) การให้บริการงานด้านส่งเสริมการเกษตร
- 2.3) การให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 2.4) การให้บริการงานด้านการจัดเก็บภาษี
- 2.5) การให้บริการงานด้านเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

โดยผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ ดังนี้

#### 2.1) การให้บริการงานด้านสาธารณสุข

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนมัน ภาพรวมการให้บริการงานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับ  
“มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย  
สูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.85 รองลงมา คือ  
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย  
เท่ากับ 4.83 ตามลำดับ

#### 2.2) การให้บริการงานด้านส่งเสริมการเกษตร

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนมัน ภาพรวมการให้บริการงานด้านส่งเสริมการเกษตร อยู่ในระดับ  
“มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย  
สูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.83 รองลงมา คือ  
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คือ 1) ด้านกระบวนการ  
ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ

### 2.3) การให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนมัน ภาพรวมการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมอยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.85 รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ตามลำดับ

### 2.4) การให้บริการงานด้านการจัดเก็บภาษี

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนมัน ภาพรวมการให้บริการงานด้านการจัดเก็บภาษี อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.83 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คือ ตามลำดับ

### 2.5) การให้บริการงานด้านเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนมัน ภาพรวมการให้บริการงานด้านเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.83 รองลงมา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คือ 1) ด้านคุณภาพการให้บริการ 2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

#### 5.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการประเมิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนมัน ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.23 ได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนมัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.82 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.36 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.34 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.19 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.15 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.04 ซึ่งทุกด้านได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนมัน จำแนกตามภาระงานหลัก

##### 1) การประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

ผลการประเมิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนมัน ภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.59 ได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนมัน ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านคุณภาพการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.90 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.69 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.67 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.32 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.24 ซึ่งทุกด้านได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10



## 2) การประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานด้านส่งเสริมการเกษตร

ผลการประเมิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านส่งเสริมการเกษตรขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนมัน ภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.24 โดยได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนมัน ในระดับ“มากที่สุด” โดยด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.52 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.31 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.23 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.16 และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.04 ทุกด้านได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

## 3) การประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลการประเมิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนมัน ภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.59 โดยได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนมัน ในระดับ“มากที่สุด” โดยด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 97.00 รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.71 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.49 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.44 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.22 ทุกด้านได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

#### 4) การประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานด้านการจัดเก็บภาษี

จากผลการประเมิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนมัน ภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.16 โดยได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนมัน ในระดับ“มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.54 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.36 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.16 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.86 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.80 ซึ่งทุกด้านได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

#### 5) การประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานด้านเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

จากผลการประเมิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนมัน ภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.20 โดยได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนมัน ในระดับ“มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.51 รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.28 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.19 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.09 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.86 ซึ่งทุกด้านได้คะแนนเทียบเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับ 10

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนมัน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีการให้บริการโดยภาพรวมของระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.23

เมื่อพิจารณารายด้านจะเห็นว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนมัน โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.36 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.34 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.19 ด้านคุณภาพการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.15 และด้านช่องทางการให้บริการประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.04

ผลการประเมินความพึงพอใจเทียบเกณฑ์มาตรฐานตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ตามกรอบภาระงานที่ประเมินทั้ง 5 งาน มีค่าเท่ากับ 481.78 คิดเป็นร้อยละ 96.36 โดยเทียบเกณฑ์มาตรฐานตามมิติที่ 2 คะแนนที่ได้ จะมีค่าเท่ากับ 10 คะแนน ซึ่งประกอบด้วย

- 1) การประเมินความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.59
- 2) การประเมินความพึงพอใจงานด้านส่งเสริมการเกษตร ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.24
- 3) การประเมินความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.59
- 4) การประเมินความพึงพอใจงานด้านการจัดเก็บภาษี ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.16
- 5) การประเมินความพึงพอใจงานด้านเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.20

5.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
ดอนมัน อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา

การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนองค์การบริหารส่วนตำบลดอนมัน อำเภอลำทะเมนชัย  
จังหวัดนครราชสีมา พบว่า มีการบริหารงานแบบเชิงรุกเพื่อให้ประชาชนสะดวกต่อการติดต่อขอรับ  
บริการ ทั้งนี้จากการสำรวจประชาชนกลุ่มตัวอย่างยังแสดงให้เห็นว่าประชาชน มีความพึงพอใจต่อ  
การให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.23

นอกจากนี้ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง ได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมดังนี้

1. ไฟสาธารณะหลายจุดที่ชำรุดและยังไม่ได้รับการซ่อมบำรุง และหลายจุดที่ยังมีไม่ทั่วถึง
2. ควรมีการจัดสรรงบประมาณในการปรับปรุง ซ่อมบำรุงถนนภายในหมู่บ้าน เพราะยังมี  
หลายจุดที่เป็นหลุมเป็นบ่อ การสัญจรไม่สะดวก
3. น้ำประปาไม่เพียงพอต่อการอุปโภค บริโภคและมีสิ่งเจือปน ควรมีมาตรการปรับปรุง  
น้ำประปาหมู่บ้าน เนื่องจากมีฝุ่น บางครั้งมีตะกอน

